ACCOMPAGNER LES FAMILLES DES PERSONNES PORTÉES DISPARUES

GUIDE PRATIQUE





RÉFÉRENCE



Comité international de la Croix-Rouge
19, avenue de la Paix
1202 Genève, Suisse
T +41 22 734 60 01   F +41 22 733 20 57
E-mail : shop@icrc.org   www.cicr.org

ACCOMPAGNER LES FAMILLES DES PERSONNES PORTÉES DISPARUES

GUIDE PRATIQUE

TABLE DES MATIÈRES



AVANT-PROPOS

Les familles qui ignorent le sort de l'un de leurs membres vivent dans un état permanent d'inquiétude et de désespoir. L'absence de nouvelles se prolonge souvent pendant plusieurs années mais le temps écoulé depuis la disparition a peu d'importance. Aussi longtemps qu'aucune preuve fiable ne lui a été fournie, aucune famille ne peut se résigner à l'idée que la personne portée disparue n'est peut-être plus en vie. L'incertitude quant au sort d'un proche cause beaucoup de souffrance. L'attente de nouvelles conduit à l'épuisement émotionnel et laisse des blessures durables. Le fait d'ignorer ce qu'il est advenu d'un parent, d'un conjoint ou d'un enfant constitue un fardeau insupportable ; quand les personnes portées disparues sont décédées, le fait de ne pas pouvoir les inhumer en toute dignité ni pleurer sur leurs tombes alourdit encore la peine des familles.

Les Conventions de Genève et leurs Protocoles additionnels confèrent au Comité international de la Croix-Rouge (CICR) le mandat permanent d'apporter assistance et protection aux victimes des conflits et autres situations de violence. Le droit international humanitaire (DIH) stipule que le droit des familles de connaître le sort de leurs proches portés disparus doit être respecté et protégé. La responsabilité première de prévenir les disparitions et d'établir le sort des personnes portées disparues incombe aux États, qui doivent faire tout ce qui est en leur pouvoir pour fournir des renseignements à toutes les familles concernées.

Depuis 1991, le CICR joue un rôle actif auprès des familles de disparus, leur apportant son soutien et plaidant en faveur du respect de leur droit de savoir ce qu'il est advenu de leurs proches. Pendant les conflits survenus en Croatie, en Bosnie-Herzégovine et au Kosovo, plus de 34 000 demandes de recherches ont été déposées auprès du CICR par des familles qui espéraient qu'il serait ainsi possible d'apprendre ce qu'il était advenu de leurs proches portés disparus et, s'ils étaient décédés, d'obtenir la restitution de leurs dépouilles.

En 2000, le CICR a lancé en Bosnie-Herzégovine un programme d'assistance visant à aider les familles de disparus à surmonter leur peine et à faire face aux conséquences psychologiques et sociales de leur situation. Ce programme était le fruit d'un large processus de consultation et de coopération avec des psychologues et des associations de familles ainsi qu'avec diverses familles à titre individuel. Peu après, d'autres projets également conçus selon une approche plurielle (« démarche holistique ») ont permis d'accompagner les familles des personnes portées disparues en Serbie et au Kosovo. Depuis 2008, le CICR a réalisé des projets similaires dans divers pays (Géorgie, Arménie, Azerbaïdjan, Népal et Timor-Leste, notamment). L'expérience et les connaissances ainsi acquises dans ce domaine sont rassemblées ici, à l'intention de toutes les personnes qui s'emploient à aider les familles dont un ou plusieurs membres sont portés disparus par suite d'un conflit armé ou d'autres situations de violence.

Intitulé *Accompagner les familles des personnes portées disparues – Guide pratique,* le présent ouvrage a pour but de contribuer à atténuer la souffrance provoquée par les disparitions. Le courage, la ténacité et la dignité des familles qui luttent pour connaître le sort de leurs proches et échapper aux tourments de l'incertitude forcent notre admiration et notre respect. Ces familles méritent de recevoir tout le soutien de leur communauté et du grand public. Le présent ouvrage leur est dédié.

Pascal Hundt
Chef, Division de l'assistance

REMERCIEMENTS

Publié en anglais en 2013 par le CICR sous le titre *Accompanying the families of missing persons: a practical handbook,* le présent ouvrage a été rédigé sous la direction de l'Unité santé par Laurence de Barros-Duchêne, Monique Crettol et Roubina Tahmazian, en consultation avec l'Unité RLF / Personnes disparues de la Division de la protection.

La Division du droit international et de la coopération, les Services médico-légaux et l'Unité sécurité économique de la Division de l'assistance, le Département de la communication et de la gestion de l'information ainsi que le Département des opérations ont également fourni une aide précieuse.

Ce guide pratique a vu le jour grâce à la contribution d'un grand nombre de personnes. Nous tenons notamment à exprimer nos remerciements et notre gratitude :

- aux familles de personnes portées disparues qui n'ont pas hésité à donner de leur temps et de leur énergie pour faire le récit de leur épreuve ;

- aux membres de diverses associations et agences qui œuvrent directement ou indirectement auprès des familles de personnes portées disparues afin de les aider et de les accompagner.
  Au Guatemala :
  – Grupo de Apoyo Mutuo (GAM)
  – Oficina de Derechos Humanos del Arzobispado de Guatemala (ODHAG)
  – Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD)
  – Coordinadora Nacional de Viudas de Guatemala (CONAVIGUA)
  – Familiares de Detenidos Desaparecidos de Guatemala (FAMDEGUA)
  – Hijos por la Identidad y la Justicia contra el Olvido y el Silencio (HIJOS)
  – Fundacion de Antropologia Forense de Guatemala (FAFG)
  – Maya Saqbé
  – Asomovidinq Asociación Movimiento de Victimas para el Desarrollo en el Norte del Quiché
  – Liga Guatemalteca de Higiene Mental
  Nous tenons à remercier tout particulièrement les membres de l'ECAP *(Equipo de estudios comunitarios y acción psicosocial)*, qui nous ont fourni une description détaillée tant de leur travail que des défis qu'ils ont à relever ; ils ont en outre organisé un certain nombre de discussions fort utiles sur l'accompagnement des familles de disparus.

  Au Liban :
  – Mme Widad Helwani, du Comité des familles de personnes kidnappées ou disparues au Liban

Nos remerciements vont également :

- À M. Yousef Ibram, de la Fondation culturelle islamique de Genève, et à M. Le Rabbin Samuel Cohen. Avec leur aide, nous avons pu mieux comprendre certaines questions religieuses.

- À Virginie Mathieu, Sandrine La Baume et Simon Robins, pour les informations précieuses qu'ils nous ont transmises sur les expériences vécues dans divers contextes par des familles de personnes portées disparues.

- À Joan Alfred, S.R. Balasubramaniam, Morris Tidball-Binz, Pauline Boss, Margharita Daniels, Shuala Drawdy, Olivier Dubois, Ute Hofmeister, Jelena Milosevic Lepotic, Magda Milena Osorio, Marie-Thérèse Pahud, Philippa Parker, Anna Schaff, Renato Souza, Elizabeth Twinch, Antje Van Roeden, Nana Wiedman et Nicole Windlin, pour leur appui et leurs conseils techniques.

- À tous ceux qui ont contribué à l'élaboration de la première version du présent ouvrage (publiée dans les Balkans et sur laquelle sont basés plusieurs chapitres de ce guide pratique).

- Aux délégations du CICR et aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge qui apportent leur soutien aux familles de personnes portées disparues.

INTRODUCTION

Objectifs

Quand une personne disparaît lors d'un conflit armé ou d'une autre situation de violence, tous les membres de sa famille sont plongés dans une profonde détresse. Il est donc vital à la fois d'accompagner les familles dans leur quête d'informations sur le sort de leur proche porté disparu et de les aider à faire face aux diverses difficultés liées à leur situation. Aujourd'hui, à travers le monde, des hommes et des femmes aux parcours éducatifs différents et issus de divers contextes culturels conjuguent leurs efforts pour apporter aux familles des personnes portées disparues le soutien dont elles ont besoin. Cette tâche est particulièrement difficile car elle exige souvent d'agir à plusieurs niveaux.

L'objectif principal du présent ouvrage est de soutenir et de renforcer le rôle des personnes qui « accompagnent » les familles des personnes portées disparues (voir le chapitre 3), en leur offrant :

- une vue d'ensemble de la question ainsi que la possibilité de mieux appréhender les problèmes spécifiques des familles des personnes portées disparues ;
- une description de l'accompagnement en tant qu'approche alternative – pour des non-spécialistes de la santé mentale et / ou des juristes – permettant d'aider les familles des personnes portées disparues dans leur longue quête d'informations et de promouvoir le bien-être psychologique des bénéficiaires de cette assistance ;
- divers outils et recommandations pratiques permettant de répondre aux besoins réels des familles.

Ce guide pratique reflète principalement l'expérience que le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) et d'autres instances ont pu acquérir dans divers contextes en intervenant auprès des familles de personnes portées disparues par suite d'un conflit armé ou d'une autre forme de violence. Il ne vise pas à l'exhaustivité. De fait, étant presque entièrement basé sur l'expérience acquise jusqu'à ce jour, le présent ouvrage ne pourrait pas être exhaustif ; il sera complété et enrichi à mesure que du matériel supplémentaire aura été collecté.

Destinataires

Le présent ouvrage s'adresse à tous les individus ou groupes d'individus – associations de différents types, Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, acteurs gouvernementaux, organisations non gouvernementales (ONG), organisations internationales, délégués du CICR, etc. – qui souhaitent « accompagner » (voir le chapitre 3) les familles dont un ou plusieurs membres sont portés disparus par suite d'un conflit armé ou d'une autre situation de violence. L'accent est mis sur l'accompagnement des familles au niveau communautaire, mais le guide pratique sera probablement utile aux membres de diverses professions (psychologues, psychiatres, conseillers juridiques, etc.) qui souhaitent prendre en compte de manière plus complète les besoins des familles de personnes portées disparues, et mettre en place une structure d'accompagnement globale.

Étant donné le large éventail d'activités à mettre en œuvre pour aider les familles de personnes portées disparues, le présent ouvrage peut également être utilisé par toute personne qui, d'une manière ou d'une autre, est appelée à régler des problèmes qui font suite à la disparition de membres de la communauté.

Enjeux culturels

Le guide pratique présente le plus grand nombre possible d'exemples, tirés de divers contextes, illustrant les différentes manières dont les familles font face à la disparition d'un ou plusieurs de leurs membres. Sans prétendre être exhaustif, il fournit certains éléments de base pouvant être adaptés ou extrapolés selon les besoins.

Mode d'emploi

Le présent ouvrage couvre une large gamme d'activités ayant pour but d'apporter un soutien aux familles des personnes portées disparues (seul le chapitre 5 est spécifiquement destiné aux accompagnants). Il est divisé en cinq chapitres :

1. Les personnes portées disparues : généralités

2. La situation spécifique des familles de personnes portées disparues
3. L'accompagnement des familles
4. L'accompagnement des familles pendant le processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles
5. Gérer le stress lié au travail d'accompagnement.

Dans chacun des cinq chapitres figurent :

- des encadrés présentant des **cas** (« récits de vie » et témoignages) ;
- des **exemples** encadrés décrivant les perceptions et les façons de faire dans différentes régions du monde (exemples tirés principalement de l'expérience acquise sur le terrain par le CICR) ;
- des encadrés contenant des **informations** spécifiques relatives aux thèmes abordés dans la partie principale du texte (au-dessus ou au-dessous des encadrés) ;
- des **fiches d'information** qui visent soit à compléter, soit à résumer les informations figurant dans la partie principale du texte ;
- des **fiches d'activité** qui contiennent des recommandations quant à la manière de réaliser certaines activités spécifiques.

Présentation des cinq chapitres

1. Les personnes portées disparues : généralités

Les divers types de « disparitions » sont tout d'abord définis. Des notions de base sont rappelées quant aux droits des personnes portées disparues et de leurs familles, tels qu'ils sont prévus par le droit international humanitaire et d'autres ensembles de règles juridiques. Le premier chapitre présente également les divers mécanismes de recherches qui devraient être mis à la disposition des familles souhaitant obtenir des informations sur leurs proches portés disparus.

2. La situation spécifique des familles de personnes portées disparues

Le deuxième chapitre décrit les diverses difficultés que les familles rencontrent après la disparition d'un ou plusieurs de leurs membres. Ces difficultés peuvent être d'ordre juridique et administratif, d'ordre économique et financier ou d'ordre psychologique et psychosocial. À ces trois catégories de difficultés correspondent les principaux domaines d'activité des personnes qui accompagnent les familles de personnes portées disparues.

3. L'accompagnement des familles

Le troisième chapitre est destiné aux personnes qui ont besoin d'orientations pour pouvoir évaluer la situation des familles et concevoir des projets adaptés à leurs besoins réels. Il propose des moyens simples de répondre aux besoins recensés en mettant en place une large gamme d'activités.

L'accent est mis sur l'accompagnement, une approche qui combine certaines activités spécifiques et des formes plus générales d'action menée au niveau communautaire. Des outils spécifiques (Fiches d'activité et Fiches d'information) sont proposés. Visant à renforcer les capacités des personnes qui participent aux projets d'accompagnement, ces outils présentent des activités destinées à aider les familles à faire face aux difficultés.

4. L'accompagnement des familles pendant le processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles

Pendant ce processus, diverses circonstances peuvent amener les proches des personnes portées disparues à devoir accepter la réalité de leur perte. Ces événements sont d'une telle intensité que les familles ont besoin d'une attention spécifique à chaque étape du processus. Les accompagnants doivent en tenir compte – diverses suggestions et outils pratiques les y aideront.

5. Gérer le stress lié au travail d'accompagnement

L'accompagnement des familles de personnes portées disparues peut être une tâche difficile et exigeante. Il est important que les accompagnants connaissent leurs propres besoins et leurs propres limites. Ce dernier chapitre explique comment reconnaître les symptômes du stress lié au travail et agir en conséquence.



1. LES PERSONNES PORTÉES DISPARUES : GÉNÉRALITÉS

Introduction

À travers le monde, des centaines de milliers de familles ignorent le sort de proches disparus lors de conflits armés et de situations de violence. Dans certains cas, la personne dont les proches sont sans nouvelles a été tuée au cours d'une exécution de masse et son corps a été jeté dans une sépulture anonyme. Parfois, la personne portée disparue a été capturée ou enlevée, ou arrêtée à son domicile, et elle est décédée en détention. Des personnes peuvent être incarcérées dans des lieux tenus secrets et être ainsi coupées de tout contact avec l'extérieur. De plus, des civils fuyant devant les combats, des enfants séparés de leur famille ou des soldats tués au cours d'un engagement et dont la dépouille n'a pas été correctement prise en charge peuvent aussi figurer parmi les personnes dont les proches ont « perdu la trace ».

Si le sort des personnes portées disparues est tragique, la situation de leurs familles est, elle aussi, dramatique. Plongés dans les affres de l'incertitude et de l'attente, empêchés d'entamer le travail de deuil et, en l'absence d'informations concrètes, tenaillés par l'espoir (« il est détenu dans une prison secrète », « il a refait sa vie à l'étranger »), les proches sont prêts à tout envisager, sauf la mort de l'être aimé. De nombreux proches de personnes portées disparues consacrent de longues années et, souvent, les économies de toute une vie à une vaine recherche. Au-delà de la souffrance émotionnelle infligée aux familles, le processus de recherche peut avoir des effets désastreux sur le plan financier. De plus, les disparus sont souvent les hommes qui assuraient la subsistance de la famille. Leur absence subite précipite les épouses et les mères dans la pauvreté et le dénuement. Sur le plan administratif, la situation s'apparente parfois à un cauchemar. Dans certains pays, la famille doit attendre des années avant que le proche porté disparu soit officiellement déclaré « décédé » ou « absent ». Pour les proches, cette attente peut sembler durer une éternité. Leur vie est comme suspendue : ils ne peuvent ni accomplir des rituels funéraires ni vendre des biens. Et pour le conjoint, tout remariage est exclu.

Un grand nombre de dispositions du droit international visent, d'une part, à prévenir les cas de disparition et, d'autre part, à venir en aide aux familles des personnes portées disparues. La responsabilité de promulguer et de mettre en œuvre ces dispositions incombe aux autorités concernées. L'objectif du présent chapitre est de décrire, dans ses grandes lignes, le cadre légal relatif aux personnes portées disparues et à leurs familles.

Les personnes portées disparues

Ce sont toutes les personnes dont la famille ignore le sort, ou dont la disparition a été signalée sur la foi de renseignements fiables, du fait d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne. La question des personnes portées disparues se pose dans un nombre important de contextes. Sachant que les catégories énumérées ci-dessous ne sont pas étanches et même qu'elles se chevauchent parfois, il est admis que les personnes portées disparues appartiennent principalement à l'une des catégories suivantes :

- *Personnes décédées* : dans un grand nombre de cas, des personnes sont portées disparues parce qu'elles ont été tuées et que, soit leurs corps n'ont pas été du tout pris en charge, soit ils ont été inhumés à la hâte, ou brûlés (ou éliminés de toute autre manière).
- *Membres de forces armées ou de groupes armés* : les combattants « disparus dans l'action » ou « portés disparus au combat » sont ceux qui ne sont pas revenus d'une opération militaire et dont on ignore le sort. « Manquant à l'appel », ces porteurs d'arme peuvent avoir été tués ou capturés. De façon générale, ils ont effectivement été tués, mais leur décès n'a pas été notifié aux familles. En temps de conflit, il arrive souvent qu'aucun effort ne soit fait pour déterminer l'identité des personnes décédées et que les corps soient enterrés ou incinérés sans que les familles concernées ne reçoivent la moindre information.
- *Populations déplacées, réfugiées ou isolées* : il s'agit, par exemple, des personnes vivant sous occupation qui sont dans l'incapacité de donner des nouvelles à leurs proches. Faute de moyens de communication, les familles restent parfois pendant de longues périodes sans nouvelles de leurs proches et ignorent s'ils sont morts ou toujours en vie.
- *Enfants séparés de leur famille* : il n'est pas inhabituel de rencontrer des enfants qui vivent seuls. Certains ont été séparés de leur famille ou de leur communauté alors qu'ils fuyaient devant les combats ; d'autres enfants « disparus » peuvent avoir été enrôlés de force dans des forces ou groupes armés, incarcérés ou même adoptés à la hâte.

- *Personnes capturées, arrêtées ou enlevées dont la famille ignore le sort* : dans ces cas de « disparitions forcées », les personnes portées disparues ont été arrêtées ou enlevées par des agents soit de l'État, soit d'acteurs non étatiques, et nul ne les a jamais revues. Un certain nombre de ces « disparus » peuvent en fait être détenus à l'isolement total (« incommunicados », coupés de tout contact avec l'extérieur) et / ou incarcérés dans un lieu tenu secret et mourir en détention sans que leurs proches soient informés de leur décès. Il arrive aussi fréquemment que les familles ignorent où se trouvent leurs proches ou que, bien que connaissant leur lieu de détention, elles ne soient autorisées ni à leur rendre visite ni à correspondre avec eux.
- *Personnes souffrant de troubles mentaux dont la famille ignore le sort* : un certain nombre de personnes portées disparues peuvent aussi avoir été placées en institution psychiatrique et, du fait de leur état mental, se trouver dans l'incapacité de donner de leurs nouvelles.

INFORMATION

Les « disparitions forcées » ont été érigées en infractions pénales dans la Convention internationale pour la protection de toutes les personnes contre les disparitions forcées de 2006. Elles ont ensuite été érigées en crimes contre l'humanité par la Cour pénale internationale (CPI) en 1998 : « [p]ar "disparitions forcées de personnes", on entend les cas où des personnes sont arrêtées, détenues ou enlevées par un État ou une organisation politique ou avec l'autorisation, l'appui ou l'assentiment de cet État ou de cette organisation, qui refuse ensuite d'admettre que ces personnes sont privées de liberté ou de révéler le sort qui leur est réservé ou l'endroit où elles se trouvent, dans l'intention de les soustraire à la protection de la loi pendant une période prolongée. »

(art. 7, par. 2, al. *i*, du Statut de Rome, 1998)

Les personnes touchées par une disparition

1. Membres de la famille

Toute personne portée disparue est une victime ; la famille qu'elle laisse derrière elle l'est aussi. La disparition d'un proche produit un profond impact émotionnel sur les membres de la famille, et elle a souvent des répercussions importantes sur la vie quotidienne de chacun d'eux. Ces éléments feront l'objet d'un examen détaillé dans les chapitres qui suivent.

Tous les membres de l'unité familiale peuvent être affectés, de façon plus ou moins directe, par l'angoisse suscitée par le sort d'un proche porté disparu.

Dans les contextes de conflits ou de violences que nous décrivons, les familles se composent habituellement :
- des enfants biologiques (nés ou non dans le mariage), des enfants adoptés et des enfants du conjoint ;
- des conjoints et des conjoints « de fait » ;
- des parents (y compris les belles-mères, les beaux-pères et les parents adoptifs) ;
- des frères, sœurs, demi-frères et demi-sœurs, ou frères et sœurs adoptés.

Dans de nombreux contextes socioculturels, la famille est définie de manière plus inclusive. En ce cas, les personnes vivant sous le même toit que les membres d'une famille ou ayant des relations étroites avec eux sont considérées comme appartenant à cette famille.

La réaction des familles des personnes portées disparues

Ce sont les familles qui doivent « donner un sens » à la disparition de l'un de leurs membres. Ce sont elles qui, si l'on peut dire, doivent « vivre avec l'absence » et en affronter les conséquences.

Pour les proches, une difficulté majeure peut être de reconnaître que la personne dont ils sont sans nouvelles ne se trouve plus auprès eux, qu'elle a disparu. La réaction initiale – et compréhensible – de la famille peut être de croire que la personne portée disparue a été cachée quelque part et, en particulier dans un contexte de conflit armé ou de violence politique, qu'elle a été placée en détention. La famille veut croire que le proche dont elle ignore le sort est toujours vivant.

« Comment pourrait-il avoir disparu ? Il doit être quelque part ! Ils ont dû l'enlever ! »

Des réactions comme celle-ci ne sont pas rares. Elles montrent à quel point il est souvent difficile pour les familles d'accepter la réalité de la disparition. Les proches ont tendance à privilégier une explication qui leur plaît davantage – celle de la détention éventuelle de la personne disparue – car elle laisse plus de place à l'espoir.

Le temps passant, la disparition devient une réalité, un fait impossible à nier. Ce changement se produit habituellement après que des personnes qui étaient effectivement détenues soient revenues dans leurs foyers, ou quand les recherches ont échoué, aucune trace du disparu n'ayant pu être trouvée. À ce moment-là, la famille voit s'évanouir l'espoir que l'être aimé disparu soit encore vivant et se trouve caché quelque part ; la famille entreprend alors un véritable combat pour garder le souvenir de ce proche, pour éviter que soit niée la réalité de son existence.

2. Membres de la communauté d'appartenance

Toute personne portée disparue appartient à une communauté (ethnique, religieuse, politique, etc.). Sa disparition a donc toujours un impact sur son groupe d'appartenance, notamment lorsque les « disparitions » sont utilisées par ceux qui en sont responsables comme une tactique dirigée contre certains groupes spécifiques.

Selon une opinion très répandue, le phénomène des disparitions peut être l'une des conséquences de la volonté (motivée par des considérations politiques) d'éliminer les membres d'un groupe d'opposition en s'en prenant à leurs valeurs et à leur identité. Le but n'est pas alors seulement de terroriser une communauté pour venir à bout de l'opposition ou de la dissidence, mais aussi d'attaquer l'honneur et les croyances des familles et de leurs groupes d'appartenance. Dans certains contextes, des dépouilles mortelles ou des restes humains ont été intentionnellement profanés. Le fait de brûler les corps ou de les enterrer dans des lieux gardés secrets, et de priver ainsi les familles de la possibilité d'accomplir les rituels funéraires prescrits par la coutume, constitue une autre manière de traumatiser un groupe ou une communauté, et de « gommer » toute trace de l'existence des personnes disparues.

EXEMPLE

En Amérique latine pendant certaines périodes de dictature militaire, ou en Algérie pendant les années de répression des mouvements indépendantistes par l'armée française, l'élimination des corps a constitué une manière de dissimuler la réalité de la violence. De nombreux corps de personnes portées disparues ont été brûlés ou jetés en mer par des hélicoptères.

Quand les corps étaient inhumés, le seul monument dressé à leur mémoire était un morceau de bois sur lequel étaient gravées deux lettres : N.N. (pour *Nomen Nescio* / nom inconnu).

Paraphrasé de Frédéric Baillette, « Stratégies de la cruauté », Quasimodo N° 9, Montpellier, 2006.

Quand l'existence même d'une personne est ainsi « gommée », le processus du deuil se trouve fortement entravé. C'est là, précisément, une autre raison de préserver d'une manière ou d'une autre le souvenir des personnes portées disparues.

Droits et responsabilités

Le droit international accorde un certain nombre de droits aux personnes portées disparues dans le cadre d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne :

- **Droits fondamentaux de la personne humaine devant être respectés par chacun et en toute circonstance**
- **Droits des personnes arrêtées ou en détention et de leurs proches**
- **Droits des personnes portées disparues**
- **Droits des membres de la famille des personnes portées disparues**

Les autorités sont responsables de respecter, de promulguer et de mettre en œuvre les lois qui protègent ces droits.

Ces droits sont énoncés dans divers ensembles de règles juridiques qui se complètent mutuellement et doivent être appliquées en temps de paix comme en temps de guerre :

INFORMATION : principaux textes juridiques de référence

- Première Convention de Genève (I) pour l'amélioration du sort des blessés et des malades dans les forces armées en campagne, du 12 août 1949.
- Deuxième Convention de Genève (II) pour l'amélioration du sort des blessés, des malades et des naufragés des forces armées sur mer, du 12 août 1949.
- Troisième Convention de Genève (III) relative au traitement des prisonniers de guerre, du 12 août 1949.
- Quatrième Convention de Genève (IV) relative à la protection des personnes civiles en temps de guerre, du 12 août 1949.
- Pacte international relatif aux droits civils et politiques (1966).
- Protocole additionnel aux Conventions de Genève du 12 août 1949 relatif à la protection des victimes des conflits armés internationaux (Protocole I), du 8 juin 1977.
- Protocole additionnel aux Conventions de Genève du 12 août 1949 relatif à la protection des victimes des conflits armés non internationaux (Protocole II), du 8 juin 1977.
- Convention relative aux droits de l'enfant, du 20 novembre 1989.
- Statut de Rome de la Cour pénale internationale (CPI), du 17 juillet 1998.
- Convention internationale pour la protection de toutes les personnes contre les disparitions forcées, du 20 décembre 2006.
- Déclaration des Nations Unies sur la protection de toutes les personnes contre les disparitions forcées (1992).

→ **Le droit international humanitaire (DIH)** – également connu sous le nom de « droit des conflits armés » – définit la conduite et les responsabilités des parties engagées dans un conflit armé, s'agissant à la fois de leurs rapports mutuels et de leurs relations avec certaines catégories spécifiques de personnes, y compris les personnes portées disparues.
→ **Le droit international relatif aux droits de l'homme** codifie les dispositions juridiques relatives aux droits de l'homme, telles qu'elles figurent dans divers instruments internationaux des droits de l'homme ; les États sont liés par ce droit.
→ **Le droit pénal international** gouverne les crimes internationaux ainsi que les cours et tribunaux mis en place pour juger des affaires dans lesquelles ce sont des individus qui encourent la responsabilité pénale internationale.
→ **Le droit interne** est le droit en vigueur dans un pays donné ; ce « droit national » doit refléter les exigences du droit international qui lie l'État[1].
→ Les principes du **droit international coutumier** – c'est-à-dire du droit international non écrit ayant force obligatoire – gouvernent également la protection et le respect des droits des personnes portées disparues et de leurs familles. Ces principes sous-tendent ou complètent les dispositions adoptées dans les traités internationaux.

1. Droits fondamentaux de la personne humaine

Pour prévenir les disparitions et, le cas échéant, pouvoir établir le sort des personnes portées disparues, des mesures doivent être prises en vue d'assurer le respect des droits fondamentaux suivants :
→ Le droit de ne pas être privé arbitrairement de la vie.
→ Le droit d'être protégé contre la torture et autre peine ou traitement cruel, inhumain ou dégradant.

1 Le CICR a élaboré un ensemble de principes directeurs ainsi qu'une proposition de loi-type relative aux personnes portées disparues. Ces outils sont mis à la disposition des États et de leurs autorités compétentes pour les aider à adopter une législation sur les personnes portées disparues, ou à compléter cette législation si elle existe déjà. Voir *Les personnes disparues – Guide à l'usage des parlementaires*, CICR/UIP, Genève, 2009.

- Le droit à la liberté et à la sécurité, et le droit de ne pas être arbitrairement privé de liberté (y compris les garanties fondamentales et les garanties judiciaires et procédurales qui doivent être accordées à toutes les personnes privées de liberté).
- Le droit à un procès équitable (droit garanti par l'obligation de respecter toutes les garanties judiciaires).
- Le droit de connaître le sort des membres de la famille (droit lié au droit au respect de la vie familiale).
- Le droit de connaître la raison de son incarcération et d'échanger – par tout moyen de communication disponible – des nouvelles avec les membres de sa famille ou d'autres personnes proches.
- Le droit de ne pas être soumis à une disparition forcée ou involontaire et / ou à un enlèvement illégal ou arbitraire.
- Le droit à la reconnaissance de la personnalité juridique.

2. Droits fondamentaux de tout individu arrêté ou placé en détention

- **Droit d'être enregistré par les autorités compétentes.**
- **Droit d'être informé des raisons de son arrestation ou de sa détention.**
- **Droit de bénéficier d'un procès équitable devant un tribunal indépendant et impartial.**
- **Droit d'informer sa famille ou son conseiller juridique de son arrestation, de son lieu de détention et de son état de santé. En d'autres termes :**

- Les personnes arrêtées, détenues ou emprisonnées doivent être enregistrées par les autorités compétentes conformément aux dispositions législatives de l'État concerné.
- Les personnes privées de leur liberté doivent être informées – au moment où elles sont arrêtées – des raisons de leur arrestation ou détention et être rapidement informées de toute accusation portée contre elles.
- Les personnes privées de leur liberté ont le droit d'introduire un recours devant un tribunal afin que celui-ci statue sans délai sur la légalité de leur détention et ordonne leur libération si la détention est illégale.
- Les personnes privées de leur liberté ont le droit d'informer les personnes ayant un intérêt légitime pour cette information – c'est-à-dire, au minimum, les membres de leur famille ou leur conseiller juridique – de leur capture ou arrestation, de leur lieu de détention et, enfin, de leur état de santé. Elles sont autorisées à communiquer avec leur famille ainsi qu'à recevoir des visites de membres de leur famille.

3. Droits des personnes portées disparues

- **Droit d'être reconnues en tant que sujets de droit (octroi d'un statut juridique spécifique).**
- **Droit d'être recherchées (en cas de décès, leurs corps doivent être retrouvés et identifiés) : les autorités de l'État doivent conduire les investigations nécessaires.**
- **Droit de ne pas être déclarées mortes sans éléments de preuve suffisants et d'être, au contraire, reconnues par les autorités administratives compétentes comme étant « disparues » ou « absentes ».**
- **Droit de recouvrer tous leurs droits et leur statut juridique une fois que leur sort a été établi. En d'autres termes :**

- Les droits et intérêts des personnes portées disparues doivent être protégés en toutes circonstances, jusqu'à ce que leur sort ait été élucidé ou leur décès constaté. À cet effet, un statut juridique spécial doit leur être octroyé.
- Le tout premier droit d'une personne portée disparue est le droit d'être recherchée et retrouvée. Au nom de son droit à la vie et à la sécurité, une personne portée disparue a droit à ce qu'une enquête approfondie soit menée sur les circonstances de sa disparition jusqu'à ce qu'une conclusion satisfaisante puisse être tirée des investigations.
- Quand le sort d'une personne n'a pas encore pu être élucidé, son statut juridique devrait être reconnu ; à cette fin, un « certificat d'absence » devrait être établi par l'autorité administrative compétente, attestant de cette incertitude et permettant la protection des droits de la personne portée disparue. L'octroi d'un statut juridique spécial aux personnes portées disparues permet à la législation de l'État concerné de tenir compte des besoins de ces personnes sur le plan juridique ainsi que de répondre aux inquiétudes et aux difficultés qui assaillent leurs familles. Un tel statut permet d'instaurer un cadre général ainsi que des mesures compensatoires visant à régler les problèmes pratiques qui surgissent quotidiennement.

Cf. chap. 1, fiche d'information n° 1.1 : Modèle de certificat d'absence, p. 28.

- Une personne ne devrait pas être déclarée décédée sans éléments de preuve suffisants. Il est donc souhaitable de prévoir, avant qu'un certificat de décès soit établi, une période transitoire d'« absence », de durée raisonnable, de sorte que le sort de cette personne puisse être élucidé en établissant les circonstances de sa disparition. S'il s'avère que la personne disparue est toujours en vie, le certificat d'absence sera déclaré nul ; le statut juridique de cette personne sera alors rétabli dans son intégralité.

Cf. chap. 1, fiche d'information n° 1.2 : Modèle de certificat de décès, p. 29.

- Au besoin, un représentant de la famille devrait être désigné afin de sauvegarder les intérêts de la personne portée disparue.
- Les personnes « disparues » qui reviennent dans leur foyer au terme d'une longue période d'absence devraient également avoir droit non seulement à un appui financier direct, mais aussi à une aide en vue de leur réadaptation et de leur réintégration dans la société.

4. Droits des familles des personnes portées disparues

- **Droit de connaître le sort des personnes portées disparues et de savoir où elles se trouvent, ou de recevoir des informations à ce sujet.**
- **Droit, pour le statut juridique des personnes portées disparues, d'être légalement protégé.**
- **Droit de demander aux autorités compétentes, et de recevoir de leur part, un soutien de base sur le plan social et / ou matériel.**

Le droit de savoir

- Chacun a le droit de connaître le sort de membres de sa famille portés disparus, y compris de savoir où se trouvent ces personnes ou, en cas de décès, de connaître les circonstances de leur mort ainsi que, s'il est connu, le lieu où elles ont été inhumées ; les dépouilles mortelles doivent être remises aux familles.
- Le droit international humanitaire impose à chaque partie à un conflit armé l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour élucider le sort des personnes portées disparues et informer leurs familles. Les parties à un conflit armé peuvent remplir, en partie, cette obligation en enquêtant sur les cas de disparitions qui se sont produites sur le territoire placé sous leur contrôle et en tenant les familles informées des progrès et des résultats de leurs enquêtes.
- Les familles ne devraient encourir aucune responsabilité sur le plan pénal pour le fait de chercher à se renseigner sur le sort d'un proche porté disparu ou de chercher à rester en contact après que le sort de leur proche ait été établi.
- Plus le temps passe, moins il y a de chance de voir réapparaître une personne dont on a perdu la trace. Même si les autorités continuent à respecter l'obligation de fournir des informations sur le sort des personnes portées disparues, il est fort possible qu'elles recentrent leur attention pour la diriger essentiellement sur les sépultures, l'exhumation des corps, l'identification et la restitution des corps aux familles, ainsi que l'apport d'un soutien pour permettre aux proches d'organiser des funérailles et autres cérémonies visant à honorer les défunts.

Le statut juridique des personnes portées disparues

- L'octroi d'un statut juridique formel à une personne portée disparue est essentiel. Un certificat d'absence devrait être émis – à la demande des membres de la famille, d'autres personnes concernées ou des autorités compétentes – quand il est établi qu'une personne est « portée disparue » depuis une durée déterminée.
- Un représentant devrait être nommé pour protéger les intérêts et s'occuper des besoins immédiats, sur le plan juridique, tant de la personne portée disparue que de sa famille. Un certificat d'absence donnerait au représentant le droit de préserver les droits de la personne portée disparue et de gérer ses biens et ses avoirs. Quand la famille n'a accès à aucune aide publique, des mesures pourraient être prises afin de lui allouer un montant, prélevé sur les avoirs de la personne portée disparue. Une déclaration d'absence devrait permettre aux héritiers de prendre provisoirement possession de la succession de la personne portée disparue, tout comme le ferait une déclaration de décès. En cas de réapparition de la personne portée disparue, les dispositions nécessaires devraient être prises pour l'octroi – en fonction des circonstances – d'une compensation / réparation, d'une restitution et / ou d'une assistance et de prestations sociales.
- L'état civil du conjoint d'une personne déclarée disparue ne doit pas être modifié avant que l'absence et / ou le décès de la personne disparue aient été légalement reconnus.

Aide financière et prestations sociales

- Les membres de la famille d'une personne portée disparue qui peuvent prouver qu'ils dépendent, sur le plan matériel, du revenu de cette personne doivent avoir le droit de soumettre une demande à l'autorité du tribunal compétent en vue de recevoir un montant, prélevé sur les biens de la personne disparue, destiné à couvrir leurs besoins immédiats.
- Les autorités compétentes doivent évaluer et reconnaître les besoins spécifiques, sur les plans financier et social, des personnes portées disparues et de leurs familles.
- Les personnes à charge (« dépendants ») des personnes portées disparues doivent pouvoir bénéficier des services sociaux de base ainsi que d'un soutien financier. Cette aide peut prendre diverses formes : allocation d'un montant destiné à couvrir les besoins matériels essentiels ; prestations de logement et offres d'emploi ; soins de santé ; allocation scolaire pour les enfants ; enfin, assistance juridique. Quand un système de sécurité sociale existe, les familles des personnes portées disparues doivent y avoir accès.
- Aucun motif de discrimination envers les dépendants des personnes portées disparues n'est recevable : par exemple, le fait que le proche porté disparu soit un militaire ou un civil et qu'il soit de sexe masculin ou féminin est immatériel, comme le sont toutes les distinctions de cet ordre.
- S'il existe un programme de compensations pour les victimes du conflit ou de la situation de violence, les familles des personnes portées disparues doivent avoir droit aux mêmes avantages que toutes les autres victimes.
- Les intérêts des enfants doivent faire l'objet d'une attention particulière, étant donné qu'il pourrait ne se trouver auprès de ces enfants aucun autre parent ni aucune autre personne pouvant s'occuper d'eux en lieu et place du père et / ou de la mère dont la disparition a été reconnue.

5. Responsabilités incombant aux autorités

Les autorités gouvernementales ont l'obligation de respecter et de mettre en œuvre les règles fondamentales figurant ci-dessus, et de les incorporer dans leur système juridique interne. Toutes les autorités sont tenues par la loi : a) de prendre toutes les mesures possibles pour s'assurer que chacun respecte les règles, de manière à prévenir les disparitions, et b) de répondre aux besoins des familles. Il est essentiel que ces obligations soient respectées. Chaque fois que possible, un dialogue constructif devrait s'engager entre toutes les parties, y compris entre les autorités et les familles et les communautés des personnes portées disparues.

Les autorités de l'État compétentes devraient coopérer avec les organisations nationales et internationales actives dans le domaine de l'aide humanitaire et de la défense des droits de l'homme – le CICR et les Sociétés nationales, notamment – aux fins de mener des recherches sur les personnes dont la trace a été perdue et aux fins de protéger les droits de leurs familles.

INFORMATION

Toutes les autorités devraient prendre l'ensemble des mesures nécessaires pour :

- prévenir la disparition de personnes lors de conflits armés et de violences internes (en veillant à respecter et à protéger les civils, ainsi que les membres malades, blessés ou capturés des forces armées et des groupes armés) ;
- identifier et fournir des renseignements sur les personnes dont la disparition a été signalée. En ce qui concerne les personnes portées disparues par suite d'un conflit armé ou de toute autre situation de violence armée, les proches doivent être informés de leur sort, y compris du lieu où elles se trouvent ainsi que, le cas échéant, de la cause de leur décès. Tant la famille que la communauté doivent être informées des événements ayant conduit à la disparition ; de plus, les auteurs des violations qui sont à l'origine de la disparition doivent être tenus responsables et rendre compte de leurs actes ;
- apporter aux familles des personnes portées disparues un soutien adapté à leurs besoins.

Les autorités doivent être en mesure de :

- **recevoir les demandes de recherches (déposées par les membres de la famille, les personnes à charge ou les représentants légaux des personnes portées disparues) et faire appel aux institutions ou agences mandatées pour collecter et traiter toutes les informations disponibles ;**
- **enquêter sur les circonstances entourant la disparition d'une personne, en recourant à un large éventail de moyens pour faire la lumière sur son sort ;**
- **répondre aux demandeurs aussitôt que les renseignements qu'ils ont sollicités sont disponibles.**

Retrouver la trace des personnes portées disparues

1. Enregistrement des disparitions et dépôt des demandes de recherches

- Les autorités devraient s'assurer que toute personne ayant un intérêt légitime à le faire – à savoir, notamment les membres de la famille et les personnes à charge, ainsi que le représentant légal de la personne portée disparue ou de sa famille – est en mesure d'enregistrer la disparition d'une personne. Un tel droit peut aussi être reconnu à d'autres personnes (amis ou voisins, par exemple) pouvant démontrer un intérêt légitime, ainsi qu'à toute personne disposant de renseignements fiables indiquant qu'une personne est portée disparue.
- L'enregistrement de la disparition et le dépôt d'une demande de recherches devraient pouvoir se faire aussitôt que le sort d'une personne soulève des inquiétudes.
- Pour faciliter ces démarches, les autorités décident parfois de confier à des institutions locales (police ou autres) la responsabilité de recevoir les demandes de recherches. Le CICR et les Sociétés nationales collectent également les demandes de recherches émanant des familles qui sont sans nouvelles de leurs proches. L'enregistrement d'une demande de recherches implique l'engagement de n'épargner aucun effort pour trouver des réponses et renseigner les familles.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.4 – Le rétablissement des liens familiaux et le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, p. 103.

- Il est important de veiller à ce que les informations relatives à la personne portée disparue ainsi qu'aux circonstances de sa disparition soient enregistrées de manière suffisamment détaillée, au moment même du signalement et de l'enregistrement de la disparition de cette personne (avec le temps, le souvenir de certains détails importants risque parfois de s'effacer). Outre les données de base – nom, âge et sexe, par exemple – concernant la personne portée disparue, il est essentiel d'enregistrer un certain nombre d'autres informations : vêtements que la personne portait lorsqu'elle a été vue pour la dernière fois ; lieu où elle a été aperçue en dernier ; raisons qui amènent à penser que la personne a disparu ; circonstances de sa disparition ; enfin, données personnelles concernant les membres de la famille et la personne qui signale la disparition.
- La sécurité des personnes qui fournissent des informations est d'importance capitale, tout comme la sécurité des personnes mentionnées dans ces informations. Certes, les informations doivent être partagées entre les autorités compétentes, mais elles doivent également être protégées après avoir été communiquées. Aucune information susceptible de porter préjudice à quelqu'un ne devrait être utilisée ou publiée.
- Les informations concernant des personnes portées disparues devraient être stockées dans une institution centralisée. Un tel regroupement des informations permet d'avoir une vision générale fiable de l'ampleur du problème. Un « fichier central » aide à retrouver les personnes dont la famille est sans nouvelles. Il constitue en outre une source de référence pour d'autres autorités susceptibles d'être mieux à même de mener des recherches que l'autorité locale qui a fourni les informations.
- Les procédures précisant où et comment signaler qu'une personne a disparu devraient être largement connues et rendues accessibles au public.

2. Recherche des personnes portées disparues

Les parties à un conflit ont le devoir de faire la lumière sur le sort et la localisation des personnes portées disparues. Elles ont donc l'obligation correspondante de mener des enquêtes effectives. Il est essentiel que les organismes publics compétents coopèrent entre eux. Beaucoup d'informations ayant trait aux recherches de personnes portées disparues ainsi qu'à l'identification de dépouilles mortelles proviennent de divers ministères et organismes publics, à l'échelon national ou local. Tous les ministères et organismes compétents doivent donc s'engager de manière non équivoque dans la collecte et le traitement des informations relatives aux personnes portées disparues ; ils doivent en outre soutenir activement les activités menées dans ce domaine.

- → Les États doivent prendre, au niveau national, les mesures nécessaires pour retrouver les personnes portées disparues ainsi que pour servir et assister leurs familles. L'une des façons de procéder consiste à mettre en place une autorité indépendante de l'État, à laquelle sera confiée la responsabilité de retrouver la trace des personnes portées disparues et d'identifier les dépouilles des personnes décédées.
- → Par exemple, pendant les conflits armés, les autorités devraient être encouragées à mettre sur pied des Bureaux nationaux de renseignements (BNR) afin de centraliser les informations sur toutes les personnes portées disparues, sans discrimination entre elles, et à tenir compte des besoins de leurs familles. Après la fin du conflit, ces BNR pourraient être appelés à poursuivre leurs activités relatives aux personnes portées disparues étant donné qu'ils disposeraient déjà d'une importante quantité d'informations pertinentes. Il est possible que des organismes gouvernementaux traitant de ces questions soient déjà en place : commissions d'enquête présidentielles, commissions sur les personnes portées disparues, commissions de vérité, commissions des droits de l'homme, ombudsmans, etc. De tels organismes disposent habituellement d'un mandat étendu pour s'occuper des violations des droits de l'homme.
- → Quand plusieurs (anciennes) parties à un conflit s'occupent des cas de personnes portées disparues, elles devraient être encouragées à mettre en place des mécanismes qui assurent la coordination et le partage d'informations, sur des questions telles que l'exhumation, l'identification et le transfert des dépouilles mortelles. De tels mécanismes sont habituellement créés pendant la période qui suit la fin (ou le « gel ») d'un conflit ; leur mise en place pourrait être prévue dans le cadre des dispositions officielles prises en vue de régler la situation (accords de cessez-le-feu et traités de paix, notamment).
- → Afin de s'assurer qu'ils fonctionnent de manière efficace, ces mécanismes devraient recevoir un mandat clairement défini, les chargeant de s'occuper de tous les cas de personnes portées disparues, sans discrimination. Ils devraient être transparents, indépendants et impartiaux, et ils devraient s'acquitter de leur tâche conformément aux normes professionnelles internationalement reconnues. Ils devraient coordonner leurs activités avec tous les acteurs concernés et, d'autre part, ils devraient être facilement accessibles aux familles de personnes portées disparues.
- → La collecte d'informations sur les personnes portées disparues représente toujours un défi. Diverses stratégies peuvent être adoptées :
  - campagne d'information : quiconque possède des renseignements sur les personnes portées disparues, sur l'emplacement des lieux de sépulture, ou sur les événements susceptibles d'avoir conduit aux disparitions, devrait être encouragé à faire connaître ces renseignements ou à les transmettre à qui de droit ;
  - publication d'une liste des personnes portées disparues ;
  - publication de photographies des effets personnels retrouvés auprès des dépouilles mortelles ;
  - fourniture d'un accès au téléphone, afin d'encourager la transmission de renseignements (des informations anonymes sont parfois acceptées, de manière à éviter que la personne qui les fournit soit impliquée dans une enquête pénale) ;
  - offres de protection, ou d'autres incitations ou récompenses, à l'adresse des personnes qui fournissent des informations ;
  - obtention de l'accès aux archives de l'État.
- → Tous les mécanismes mis en place devraient se préoccuper également de la situation des familles des personnes portées disparues. Il y a deux raisons à cela : d'une part, les familles constituent une précieuse source d'informations ; d'autre part (et cela est plus important que tout), les familles dont un membre est porté disparu sont, elles aussi, des victimes. Plusieurs types d'indications devraient donc être communiquées aux familles afin qu'elles connaissent le rôle et les responsabilités des différents mécanismes ainsi que l'action qu'ils entendent mener et le cadre temporel de leur activité. La manière dont les renseignements collectés seront utilisés ainsi que le suivi prévu devraient aussi être indiqués. Les résultats des investigations menées devraient être communiqués aux familles.

De plus, les proches devraient savoir s'il y a des chances que la personne portée disparue soit encore en vie et être assurés que, si elle est décédée, sa dépouille sera retrouvée, récupérée, identifiée et restituée à la famille. Dans l'intérêt même de leurs proches, il est essentiel de ne pas susciter de faux espoirs quant au sort des personnes portées disparues.

→ Enfin, une gestion appropriée des données personnelles doit être assurée.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.6 – Règles de base de la gestion des informations, p. 104.

Localisation, récupération et identification des dépouilles mortelles

Toutes les parties à un conflit armé doivent respecter les personnes décédées et traiter leur dépouille avec dignité. Les corps doivent être traités d'une manière respectueuse ; les tombes doivent recevoir le respect qui leur est dû et être correctement entretenues.

La découverte de l'emplacement des lieux de sépulture peut être importante à deux égards : d'une part, elle fournit des informations utiles dans le cadre des recherches des personnes portées disparues ; d'autre part, elle permet d'établir la commission de crimes et, plus tard, d'engager des poursuites contre les auteurs de ces crimes. Le déroulement des exhumations – qui devraient avoir lieu uniquement quand elles sont dûment autorisées – doit être en conformité avec les dispositions légales pertinentes.

Tous les moyens disponibles doivent être employés pour identifier les dépouilles mortelles qui ont été retrouvées. La cause du décès devrait être établie avec la diligence requise ; toutes les informations disponibles devraient être enregistrées avant l'inhumation / incinération des dépouilles. Un agent de la fonction publique ou une autre personne compétente, de préférence un spécialiste de l'identité judiciaire qualifié, doit être désigné : c'est à lui qu'il incombera de procéder à des examens *post mortem* et de rendre la décision finale quant à l'identité et à la cause du décès. Les normes internationales d'exercice et de déontologie de la profession communément reconnues doivent être respectées pendant ce processus.

Les règles de conduite internationalement reconnues qui régissent l'utilisation des moyens d'identification, notamment lors d'enquêtes menées dans un contexte international, doivent être défendues et promues ou, le cas échéant, adoptées par les autorités compétentes.

Les principes suivants sont à observer lors des exhumations et des examens *post mortem* :

→ La dignité, l'honneur, la réputation et le droit à la vie privée du défunt doivent être respectés en tout temps.

→ Les convictions religieuses et les opinions du défunt ainsi que des membres de sa famille (si des informations sont disponibles à ce sujet) sont à prendre en considération.

→ Les familles doivent être tenues informées des décisions relatives à l'exhumation et à l'examen *post mortem* ainsi que des résultats de l'ensemble de ces processus. Quand les circonstances le permettent, la présence de proches ou de leurs représentants devrait être envisagée.

→ Après l'examen *post mortem* et l'identification, la dépouille d'une personne décédée doit être restituée au plus tôt à la famille.

→ Lors de chaque exhumation, il est essentiel de recueillir toutes les informations susceptibles de faciliter l'identification des dépouilles mortelles récupérées ; la réglementation et les procédures en matière de collecte et de traitement des informations devraient être en conformité avec les principes régissant la protection des données personnelles et de l'information génétique. Il est important de préserver les éléments de preuve qui sont de nature à faciliter l'identification et qui peuvent être requis dans le cadre d'enquêtes pénales, que celles-ci soient menées en application du droit interne ou du droit international.

→ Chaque fois que possible, les personnes décédées devraient être inhumées ; les pratiques religieuses devraient toujours être respectées.

La justice transitionnelle et la question des personnes portées disparues

La justice transitionnelle est une manière de répondre aux violations systématiques ou généralisées des droits de l'homme et du droit humanitaire. Elle place les victimes au centre du processus et cherche à obtenir la reconnaissance de leur statut. La justice transitionnelle inclut un certain nombre de processus visant à panser les blessures du passé et à permettre à la société d'avancer vers la réconciliation et la paix, en empruntant notamment les trois voies que constituent :

- **la recherche de la vérité ;**
- **l'octroi de réparations ;**
- **l'établissement des responsabilités (y compris sur le plan pénal).**

Quand les armes se taisent enfin, une société profondément fracturée peut recourir à une large gamme de mécanismes pour régler les problèmes du passé. Connue sous le nom de « justice transitionnelle », cette démarche s'appuie sur des mécanismes judiciaires et non judiciaires complémentaires : poursuivant divers buts, tous ces mécanismes placent la victime au cœur du processus. En recherchant la vérité, en établissant les responsabilités (y compris au plan pénal) et en veillant à l'octroi de réparations, la justice transitionnelle aide les sociétés à panser les plaies du passé et à avancer vers la réconciliation et la paix.

Dans leur quête d'informations sur les proches dont elles sont sans nouvelles, les familles des personnes portées disparues devraient avoir recours aux mécanismes prévus par la justice transitionnelle. En d'autres termes, les questions relatives aux personnes portées disparues devraient être traitées dans le cadre plus large de la justice transitionnelle, même si celle-ci couvre un grand nombre de champs de caractère plus général. Nous examinerons ici, en nous efforçant de les expliquer le plus clairement possible, les aspects de la justice transitionnelle qui touchent de plus près la question des personnes portées disparues. Il appartiendra ensuite aux familles de décider si elles peuvent agir seules, ou si elles ont besoin de recevoir un soutien, y compris sous la forme d'une assistance spécialisée.

1. Recherche de la vérité

Cette démarche procède du « besoin de savoir » des familles des personnes portées disparues. Le but est d'établir les faits et d'aider les sociétés à se confronter à la violence du passé, tout en étudiant le contexte global dans lequel les violations ont été commises. La structure étant moins rigide que celle d'un procès, les victimes ont la possibilité de raconter leur histoire et, le cas échéant, d'avoir une confrontation directe avec leurs bourreaux. Ces derniers ont l'opportunité de reconnaître leur participation aux abus et violations commis, d'en assumer la responsabilité et de demander pardon aux victimes et à leurs familles.

Les commissions « Vérité et réconciliation » sont un bon exemple de processus de quête de la vérité. Au nom du « droit à la vérité », ces organes officiels, temporaires et non judiciaires, ont la responsabilité d'établir les faits et de mener des investigations sur toutes les violations qui ont été commises au cours d'une période de temps déterminée. À la fin du processus, des rapports officiels sont publiés dans un double but : d'une part, documenter une période difficile en utilisant les témoignages de toutes les personnes impliquées dans un conflit et, d'autre part, contribuer à l'élaboration de recommandations et de mesures correctrices visant à s'assurer que de tels abus ne se reproduiront pas.

Lorsqu'une commission « Vérité et réconciliation » (ou toute autre instance similaire) est mise en place, les familles des personnes portées disparues devraient tout d'abord s'assurer que son mandat est suffisamment étendu pour couvrir la question des disparus ; si ce n'est pas le cas, les familles devraient intervenir en ce sens auprès des autorités compétentes. Les familles devraient ensuite vérifier que la commission dispose de tous les pouvoirs qui lui sont nécessaires pour conduire l'ensemble des investigations requises (et, notamment, effectuer des exhumations). Les familles devraient enfin s'assurer qu'elles pourront être entendues par la commission et lui présenter leurs doléances.

Les familles des personnes portées disparues ne devraient pas hésiter à demander la protection de la commission si elles ont le sentiment qu'elles risquent de se mettre elles-mêmes en danger en participant au processus de recherche de la vérité. Pour toutes ces raisons, les familles devraient avoir accès à une assistance spécialisée, en particulier dans le domaine du droit.

2. Réparations

Il est généralement accepté que lorsque des violations graves ont été commises, les États sont tenus non seulement de poursuivre les responsables, mais aussi de s'assurer que les victimes reçoivent réparation. Le cas échéant, les États initient eux-mêmes ce processus : en mettant en place des programmes de réparation, les autorités publiques confirment que les violations commises exigent réparation.

Dans le cadre de la justice transitionnelle, le terme « réparation » peut avoir plusieurs significations. Les réparations peuvent prendre différentes formes (monétaires ou autres) et être accordées sur une base collective ou individuelle. L'accent est parfois mis sur la « restitution », c'est-à-dire sur un retour au *statu quo ante*, pour autant que cela soit possible : la victime peut regagner son foyer, recouvrer sa liberté, retrouver son emploi et ses biens personnels, etc. À défaut, une compensation appropriée devra lui être versée. La réadaptation et la réintégration sociales figurent également parmi les mesures prises au titre des réparations. D'autres gestes peuvent être envisagés : excuses officielles, assurances de non-répétition, monuments

commémoratifs, cérémonies commémoratives, etc. Bien qu'ayant un caractère plus symbolique, de tels gestes apparaissent souvent plus importants aux yeux des victimes ou de leurs proches. Afin que le paiement de réparations devienne une réalité, des fonds, nationaux ou internationaux, peuvent – ou, plutôt, devraient – soutenir l'action entreprise dans ce domaine.

Le droit à la réparation, d'un type ou d'un autre, en tant que victime de la disparition d'un ou plusieurs proches dépend de la reconnaissance du statut des familles de personnes portées disparues (statut dont l'octroi doit être sollicité en application des dispositions législatives ou réglementaires pertinentes).

3. Répression pénale

En tant qu'élément central de la justice quand de graves infractions à la loi ont été commises, la répression pénale joue un rôle clé dans l'administration de la justice pendant une période de transition. Une répression efficace contribue à faire cesser les violations et à en prévenir de nouvelles en rendant la sanction certaine et inévitable. La répression pénale est un mécanisme qui, généralement, donne aux victimes le sentiment d'avoir obtenu justice. Elle est en outre susceptible de contribuer à accroître la confiance du public envers la capacité et la volonté de l'État de faire respecter la légalité. De plus, elle véhicule le message que certains abus, même s'ils ont été commis dans le passé, sont inacceptables et doivent être sanctionnés.

Les familles des personnes portées disparues peuvent être impliquées à divers stades de la procédure pénale. Par exemple, au stade de l'enquête, les familles peuvent contacter les autorités pour s'assurer que leurs préoccupations seront pleinement prises en considération. Cela signifie que si les autorités effectuent des exhumations, ce doit être dans le double but, d'une part, de rassembler les meilleurs éléments de preuve possibles pour étayer les poursuites et, d'autre part, d'être en mesure de renseigner les familles concernées.

Au stade du procès (et quand le système judiciaire le permet), les familles des personnes portées disparues devraient faire valoir leurs droits à engager elles-mêmes une action en justice ou à se porter parties civiles. Les familles ont ainsi l'assurance que leurs requêtes seront examinées. Même quand le système judiciaire ne permet pas cela, les familles concernées devraient être encouragées à participer à l'action en justice. Ne serait-ce qu'en comparaissant en qualité de témoins, les proches ont la possibilité de porter à l'attention des juges les interrogations ayant trait au sort des personnes portées disparues.

Pour toutes ces raisons, les familles devraient avoir accès à une assistance spécialisée, en particulier dans le domaine du droit.

FICHE D'INFORMATION N° 1.1 Modèle de certificat d'absence*

MODÈLE DE CERTIFICAT D'ABSENCE

[Titre de l'instance compétente] CERTIFICAT D'ABSENCE

Numéro de référence ____________________

Nom et prénoms ____________________

Lieu et date de naissance ____________________

Adresse ____________________

Nationalité ____________________ Sexe ____________________

Profession ____________________

Type et numéro de la pièce d'identité ____________________

Nom du père ____________________

Nom de la mère ____________________

Nom du conjoint ____________________

Personnes à charge ____________________

Date et lieu où la personne a été vue pour la dernière fois ____________________

Nom de la personne signalant le cas ____________________

Adresse de la personne signalant le cas ____________________

REPRÉSENTANT DE LA PERSONNE DISPARUE ____________________

Autorité ____________________

ou ____________________

Nom et prénoms ____________________

Adresse ____________________

Nationalité ____________________ Type et numéro de la pièce d'identité ____________________

Durée de validité de la déclaration d'absence ____________________

[Date, timbre et signature de l'instance compétente] ____________________

* Voir *Les personnes disparues – Guide à l'usage des parlementaires*, CICR / UIP, Genève, 2009.

FICHE D'INFORMATION n° 1.2 Modèle de certificat de décès*

MODÈLE DE CERTIFICAT DE DÉCÈS

[Titre de l'autorité compétente] CERTIFICAT DE DÉCÈS

Numéro de référence ____________________

Nom et prénoms ____________________

Lieu et date de naissance ____________________

Dernière adresse connue ____________________

Nationalité ____________________ Sexe ____________________

Profession ____________________

Type et numéro de la pièce d'identité ____________________

Nom du père ____________________

Nom de la mère ____________________

Nom du conjoint ____________________

Personnes à charge ____________________

Autorité ____________________

* Voir *Les personnes disparues – Guide à l'usage des parlementaires*, CICR / UIP, Genève, 2009.



2. LA SITUATION SPÉCIFIQUE DES FAMILLES DE PERSONNES PORTÉES DISPARUES



Shamkir, Azerbaïdjan. Des femmes partagent des souvenirs.

Introduction

Le fait d'être le proche parent d'une personne portée disparue est une expérience de vie qui ne ressemble à aucune autre. Les familles des personnes portées disparues vivent dans un état d'incertitude permanent. Si rien n'est fait, des interrogations vitales de ces familles – quant au sort des êtres chers et à leur propre situation sociale – resteront longtemps sans réponse.

Les familles dont un membre est porté disparu doivent lutter constamment, non seulement pour retrouver l'être cher dont elles ont « perdu la trace », mais aussi pour empêcher qu'il ne disparaisse complètement. Il est arrivé (en Argentine, par exemple) que le recours persistant à des manifestations publiques permette aux familles d'obtenir des informations sur les êtres chers portés disparus. Pour avoir emprunté la même voie, d'autres familles ont par contre dû payer un prix très élevé (sur les plans mental, physique, financier et social), sans même savoir si, et quand, leurs efforts porteraient leurs fruits.

Les proches des personnes portées disparues sont aussi confrontés à l'adversité sous de nombreuses formes. Le chapitre ci-dessous examine l'ensemble des difficultés – **d'ordre juridique, administratif, économique, psychologique et psychosocial** – auxquelles les proches risquent de devoir faire face.

Difficultés d'ordre juridique et administratif liées à la disparition d'un proche

INFORMATION

Dans de nombreux pays, les familles des personnes portées disparues n'ont aucun statut officiel (en raison de lacunes dans la législation et / ou d'obstacles administratifs). Elles sont également, de ce fait, privées de moyens de subsistance. Elles n'ont accès ni à des prestations sociales ni à des pensions, et ne peuvent pas exercer leurs droits découlant du droit de la propriété et du droit de la famille :

1. L'absence de tout statut officiel pour les personnes portées disparues fait obstacle à la mise en place d'un cadre légal qui permettrait à leurs familles de régler des problèmes pratiques. L'absence de statut juridique pour les personnes portées disparues contraint parfois leurs proches à présenter une demande de certificat de décès afin de pouvoir bénéficier d'une assistance sur le plan social et / ou matériel.
2. Ces familles n'ont souvent aucun accès à des informations de base, faciles à comprendre, leur expliquant leurs droits ainsi que les procédures administratives qui leur permettraient de les exercer.
3. Les familles rencontrent parfois des obstacles administratifs et ne sont pas toujours en mesure de fournir les documents et les éléments de preuve requis (à cause des frais encourus, de la nécessité de se déplacer ou d'autres obstacles encore).
4. Les familles ont parfois des craintes ou des réticences à signaler la disparition d'un proche et / ou ne font confiance ni au processus ni aux autorités.
5. Dans certains cas, les règles traditionnelles ont préséance sur le droit interne.

1. Absence de statut juridique pour les personnes portées disparues

Idéalement, la famille d'une personne portée disparue devrait être en mesure de signaler sans délai sa disparition aux autorités désignées (police ou autres) et recevoir un document officiel attestant qu'elle a accompli cette démarche.

Souvent appelé « **certificat d'absence** », ce document est considéré comme valant preuve d'absence. Il est utilisé dans le processus d'examen des demandes soumises aux instances administratives ainsi que des demandes de prestations sociales, conformément aux lois et procédures en vigueur. En particulier, ce certificat autorise les représentants légaux des personnes portées disparues à préserver leurs droits et à gérer leurs biens et leurs avoirs dans leur intérêt. Par exemple, quand aucune aide publique n'est disponible, une aide financière en faveur des dépendants d'une personne portée disparue peut être organisée sous la forme d'une allocation prélevée sur ses avoirs. La délivrance d'un certificat d'absence permet également aux héritiers d'une personne portée disparue de prendre provisoirement possession de sa succession (avec certaines restrictions, toutefois). La législation de nombreux pays prévoit, pour les victimes d'un conflit, le droit de présenter également une demande de compensation afin d'obtenir des avantages sociaux, tels que pensions, terres, indemnités de logement, bourses d'étude, opportunités d'emploi, etc.

Une personne ne devrait pas être déclarée décédée en l'absence d'éléments de preuve suffisants. Il peut donc être bon, avant qu'un certificat de décès puisse être établi, de prévoir une certaine période d'absence dont la durée dépend du droit interne ainsi que des procédures existantes, qui peuvent être assez complexes.

EXEMPLE : Fédération de Russie – législation relative aux personnes disparues

- Une personne ayant disparu au cours d'une guerre est considérée portée disparue pendant les deux années qui suivent la cessation des opérations militaires ; au terme de ces deux années, la personne est considérée décédée [Code civil, art. 45, par. 2].
- Dans des circonstances autres que celles de la guerre, toute personne ayant disparu est considérée *portée disparue pour des raisons inconnues* si aucune information sur cette personne n'a été obtenue pendant une année [Code civil, art. 42]. Cinq années doivent s'écouler avant que cette personne soit *déclarée décédée* [Code civil, art. 45, par. 1], ou six mois seulement s'il est estimé que sa disparition a eu lieu *dans des circonstances mettant sa vie en danger.*

S'agissant des militaires portés disparus au combat, c'est en général au terme de la période (d'une durée allant de trois mois à un an) qui suit l'événement ayant occasionné la disparition qu'un certificat de décès est établi dans de nombreux pays. Dans le cas de civils portés disparus, la question est plus complexe. Souvent, les familles de civils portés disparus ne peuvent présenter une demande de certificat de décès qu'après avoir prouvé qu'elles n'ont eu aucune nouvelle de leurs proches, ou n'ont reçu à leur sujet aucune information au cours de l'année précédant immédiatement leur demande. Si les autorités estiment que les conditions de recevabilité sont remplies, elles peuvent décider d'enregistrer le décès de la personne portée disparue et fournir par la suite un certificat de décès à sa famille.

EXEMPLE

À Sri Lanka, de nombreuses familles de personnes portées disparues ont demandé un certificat de décès afin de pouvoir faire valoir leurs droits à un héritage et / ou à une compensation. Ces familles n'ont eu qu'une option : déclarer que leur proche porté disparu était décédé. On comprendra qu'une telle déclaration n'a pas aidé les familles à tourner la page. Cela risque même d'avoir imposé un fardeau psychologique supplémentaire aux familles, dans la mesure où elles ont peut-être eu le sentiment d'avoir trahi leur proche porté disparu.

CICR, rapport interne

On peut comprendre que les familles ne souhaitent pas venir déclarer le décès d'un proche porté disparu devant une cour de justice pour faire valoir leurs droits et jouir de ses biens. Nombre d'entre elles préfèrent renoncer aux avantages auxquels elles pourraient prétendre plutôt que d'entreprendre une telle démarche. Dans certains cas, des familles ont refusé de demander un document officiel (certificat d'absence ou de décès) parce qu'il était vital pour elles de préserver l'espoir que leur proche porté disparu soit « sur le chemin du retour ». Les familles qui ont malgré tout fini par déclarer le décès de leur proche hésitent à en parler ; et quand elles en parlent, elles s'efforcent de justifier leur décision. *« Comment pourrais-je proclamer que mon père est mort ? Qu'est-ce qui me donnerait le droit de le faire ? Qui suis-je pour décider combien de temps mon père a vécu et quand, précisément, sa vie a pris fin ? (…) J'irai mendier dans la rue s'il le faut, mais je ne peux pas faire cela »*, a déclaré le fils d'un civil disparu en août 1995 (*The Families of the Missing in Serbia and Montenegro : Their Needs and Rights in Relation to the Law*, CICR, 2004, p. 34).

Cf. chap. 1, fiches d'information n° 1.1 et 1.2
Modèle de certificat d'absence et modèle de certificat de décès, p. 28 et 29.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 309
Aider les familles à régler les problèmes d'ordre juridique et / ou administratif, p. 119.

2. Manque d'informations et compréhension insuffisante des lois et procédures

Les familles des personnes portées disparues ignorent souvent à la fois les lois qui régissent leurs droits et les avantages sociaux auxquels elles peuvent prétendre. Elles sont en outre mal informées des procédures ou exigences d'ordre administratif à respecter. Or, ces procédures peuvent être assez complexes et sujettes à de nombreuses interprétations. La façon même dont les droits sont énoncés est souvent tout à fait étrangère

aux familles qui comprennent mal, ou pas du tout, ce que cela signifie. *« Nous entendons à la radio des gens qui parlent de tout cela, mais personne n'est encore venu nous voir pour nous parler de nos droits. Nous ne savons rien sur les droits de l'homme »*, a déclaré la belle-sœur d'un disparu au Népal (CICR, 2008).

Les femmes risquent notamment de mal connaître les lois et les procédures administratives car ce sont habituellement les hommes qui s'occupent de ces questions. Un autre obstacle se dresse sur leur chemin : en général, les documents officiels sont au nom du mari.

3. Défaillances dans l'application de la loi

L'application des dispositions législatives et réglementaires risque en outre d'être chaotique pour les raisons suivantes :

- les agents de l'administration locale ne sont pas pleinement informés des politiques pertinentes ainsi que des exigences relatives aux procédures que les familles doivent suivre ;
- il arrive que les postes de police ne disposent ni de la capacité ni des ressources requises pour enregistrer les cas de personnes portées disparues et mener des enquêtes à leur sujet ;
- les autorités ne sont pas toujours au courant des difficultés rencontrées par les familles en butte à des problèmes d'ordre légal et / ou administratif, ni des lois elles-mêmes. Cette méconnaissance des besoins réels des familles peut entraîner une application inégale de la législation ainsi que la prise de décisions arbitraires. Par ailleurs, les ressources humaines et financières des autorités compétentes sont souvent insuffisantes pour leur permettre de répondre aux doléances des proches des personnes portées disparues.

Manque de confiance envers le processus ou envers les autorités

Les familles se retrouvent souvent face à des fonctionnaires ou à des employés inefficaces ou mal informés, ou qui sont peut-être peu compatissants envers leurs besoins. Elles rencontrent d'autres obstacles tels que le refus des autorités locales d'appliquer la loi, le caractère exagérément bureaucratique et lent des procédures, la non-fiabilité des méthodes d'enregistrement et, enfin, la corruption.

Certaines familles ont indiqué que leurs déclarations n'avaient pas été correctement enregistrées, ou qu'elles avaient été contraintes d'apposer leur signature ou l'empreinte de leur pouce sur des documents dont elles ignoraient totalement le contenu.

4. Difficultés à suivre les procédures requises

Obstacles administratifs

- Les demandes doivent parfois être présentées en personne et il peut être extrêmement difficile pour la famille de remplir cette exigence (le requérant doit avoir été expressément autorisé par la personne portée disparue à agir en son nom).
- Les demandes doivent parfois être présentées par les familles dans le pays ou la commune où résidait leur proche porté disparu, ce qui peut créer des difficultés, un conflit pouvant avoir forcé les familles à fuir à l'étranger ou dans une autre région du pays.
- Les frais encourus pour obtenir des documents sont souvent prohibitifs (frais administratifs et taxes, frais de voyage, visas, etc.).
- Des délais sont imposés pour présenter les demandes et il incombe aux familles de respecter ces délais.

Difficultés à produire les documents requis

Certains documents officiels – certificats de naissance, de décès ou de mariage, documents confirmant la détention de droits de propriété, certificats de formation professionnelle, attestations d'emploi ou certificats de travail, documents relatifs au service militaire – permettent aux familles économiquement vulnérables de bénéficier des droits spécifiques auxquels elles peuvent prétendre.

Or, il arrive très souvent que des familles soient dans l'incapacité d'obtenir auprès des instances compétentes les pièces qu'elles doivent produire soit parce que les documents ont été détruits pendant le conflit, soit en raison d'inexactitudes dans les registres officiels, soit encore à cause de l'inaptitude de l'administration locale à fournir les informations requises.

Les familles se trouvent souvent confrontées au fait que des documents au nom des personnes portées disparues doivent être réémis. En de telles circonstances, afin de prévenir la duplication et la fraude, les autorités exigent la présence de la personne concernée (alors qu'elle est portée disparue) et refusent d'établir et de

remettre les documents à un membre de la famille sans l'autorisation expresse de la personne concernée. Les familles ont parfois l'impression que cette stipulation n'existe que pour dresser des obstacles sur leur chemin.

La situation est encore plus compliquée dans les régions du monde où les personnes portées disparues ne possèdent pas de documents officiels (cartes d'identité, passeports, etc.). Dans de telles situations, il arrive que la famille soit d'abord obligée de prouver l'existence de leur proche porté disparu avant de pouvoir déclarer sa disparition !

CAS

Une famille qui cherchait à reprendre possession de ses biens afin de pouvoir les vendre, a expliqué la lutte qu'elle avait dû mener pour aller au bout d'un processus administratif excessivement complexe. « Tout cela avance si lentement et avec si peu d'efficacité. Il vous faut rassembler plein de documents pour chaque étape : les gens ne font que vous envoyer vers d'autres personnes. Quand vous décidez de vous lancer dans une telle affaire, il vous faut énormément d'énergie, de ténacité et de patience – et c'est précisément ce dont vous manquez le plus », a déclaré la fille d'un civil disparu en 1994.

The Families of the Missing in Serbia and Montenegro : Their Needs and Rights in Relation to the Law, CICR, Genève, 2004, p. 39.

5. Peur et menaces

Les familles ont parfois peur de signaler la disparition d'un proche aux autorités concernées (y compris à la police). Il y a deux types de raisons à cela : d'une part, les autorités elles-mêmes pourraient être impliquées dans la disparition ; d'autre part, les familles pourraient craindre la stigmatisation, l'isolement, certains types de pressions et même des menaces si elles demandaient aux autorités de prendre les mesures appropriées.

Certaines familles ont indiqué avoir subi des intimidations, la partie responsable de la disparition de leur proche exerçant des pressions pour les amener à faire de fausses déclarations aux autorités locales.

De nombreux proches se sont plaints du fait que, pour obtenir un certificat de décès, ils avaient dû signer des documents dans lesquels ils déclaraient que la personne portée disparue avait été « tuée par des terroristes » et / ou dans lesquels ils affirmaient qu'ayant vu sa dépouille, ils étaient certains de son décès, alors que rien de tout cela n'était vrai.

6. Droit interne et pratiques traditionnelles

Une difficulté supplémentaire est à relever ici : dans certains domaines, des notions fondées sur la tradition ont souvent préséance sur le droit interne. Ces règles ne sont pas toujours pleinement en conformité avec le droit de l'État concerné ou même avec le droit international. De plus, dans de nombreuses communautés, la plupart des aspects de la vie quotidienne sont réglés par l'unité familiale et le clan. Par conséquent, les individus tirent leur identité de ces groupes. Dans de tels contextes, la notion du devoir et la tradition revêtent une très grande importance et prennent donc, dans certains domaines, le pas sur le droit formel.

Des épouses qui souhaiteraient se remarier peuvent rencontrer un certain nombre de problèmes, tels que se voir refuser l'accès à l'aide sociale (compensation pour « perte du soutien de famille ») ou à leurs enfants.

EXEMPLE

Mariages traditionnels : De nombreuses personnes, en particulier dans les régions rurales, se marient de manière traditionnelle. Ces mariages sont célébrés par un dignitaire religieux local et, souvent, ne sont pas enregistrés auprès des autorités administratives. Dans des domaines tels que l'héritage, la garde des enfants ou les avantages sociaux liés à la perte de son conjoint, l'épouse d'un disparu ne dispose d'aucune protection juridique effective.

Belles-filles : Après son mariage, la nouvelle épouse va généralement vivre dans la maison de ses beaux-parents. Là, elle devra s'acquitter d'un certain nombre d'obligations (prendre soin du ménage et s'occuper des parents et de la famille de son époux, par exemple). Les relations entre une belle-fille et ses beaux-parents sont habituellement bonnes mais, si ce n'est pas le cas, divers problèmes peuvent surgir. La position de l'épouse au sein de sa belle-famille est très faible, alors que l'influence exercée par ses beaux-parents est importante. Si leur père est porté disparu et si leur mère quitte le foyer, les enfants devront rester dans la maison de leur père. En effet, la tradition veut qu'après un divorce, ce soit le père qui ait la garde des enfants.

Les maisons sont souvent considérées comme étant la propriété de l'homme. Quand, après une disparition, il n'y a aucun héritier de sexe masculin, une famille peut être confrontée au risque de perdre son domicile, les voisins étant autorisés à en revendiquer ouvertement la propriété.

EXEMPLE

En cas de disparition du père, la législation de la Fédération de Russie stipule que les enfants doivent rester avec leur mère ; or, la tradition russe veut qu'en ce cas, les enfants restent auprès de leurs grands-parents paternels. Par conséquent, qu'elle le souhaite ou non, la mère doit rester au domicile de ses beaux-parents.

Complexité du processus de recherches

INFORMATION

Les familles commencent les recherches le jour où elles se rendent compte de la disparition de l'un de leurs membres. Elles tentent ensuite désespérément de retrouver sa trace et poursuivent les recherches aussi longtemps qu'aucun renseignement crédible sur le sort de leur proche porté disparu ne leur parvient. Dans la plupart des cas, c'est là un très long processus, semé de nombreuses embûches, telles que :

- l'absence d'informations de la part des autorités sur le sort des personnes portées disparues : même quand certains indices laissent supposer que la personne recherchée a « disparu » alors qu'elle se trouvait sous la responsabilité de la police ou de l'armée, par exemple, les autorités montrent peu d'empressement à élucider son sort ;
- la non-disponibilité d'informations pertinentes au sujet, d'une part, des mécanismes mis en place pour établir le sort des personnes portées disparues et, d'autre part, des organisations qui pourraient être en mesure d'aider les familles dans les recherches qu'elles ont entreprises ;
- la difficulté de prouver le décès d'un proche : dans la plupart des cas, il est impossible, en l'absence du corps de la personne portée disparue, d'établir de manière concluante le fait de son décès. Or, dans de nombreux contextes, aucun processus n'existe pour retrouver, exhumer et identifier les dépouilles des personnes décédées après avoir disparu ; quand il existe, ce processus est très lent et ne fournit pas les réponses concrètes que les familles attendent ;
- la douleur des familles risque d'être exploitée par des personnes irresponsables ou sans scrupules qui vendent des informations infondées et répandent de fausses rumeurs ;
- pendant la période où elles mènent des recherches pour retrouver la trace d'un proche porté disparu, les familles peuvent faire l'objet de menaces et de représailles.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 308
Aider les familles dans le processus de recherches d'un proche porté disparu, p. 118.

1. Nécessité d'informations crédibles sur le sort des personnes portées disparues

Les familles reçoivent rarement la notification officielle de la disparition d'un proche. Il peut arriver que des membres de la famille aient été les témoins de l'arrestation du « disparu » (c'est-à-dire que des proches étaient présents quand des représentants des autorités ou quand des « hommes armés inconnus » sont venus à leur domicile et ont emmené le « disparu »). Dans certains cas, les familles reçoivent tout d'abord d'un témoin ou d'un camarade des informations sur la disparition de leur proche ; la confirmation officielle, pour autant qu'il en vienne une, n'arrive que plus tard. Devant l'absence de nouvelles et le fait que l'être cher ne revient toujours pas chez lui, l'éventualité de sa disparition prend forme peu à peu. Parfois, la famille n'a reçu aucune information sur les combats auxquels leur proche pourrait avoir participé et entame des recherches. Dans de nombreux cas, les familles doivent attendre très longtemps avant de recevoir des informations fiables sur le sort de leur proche.

La plupart des familles **commencent leur quête d'informations sur le sort de leur proche** immédiatement après son arrestation ou la découverte de sa disparition. Elles s'engagent ensuite dans des recherches actives : elles se rendent auprès des autorités locales (officielles et non officielles), dans les lieux de détention, sur le champ de bataille, dans les hôpitaux ainsi qu'auprès de plusieurs organisations. Leurs recherches peuvent également les conduire à chercher leur proche parmi des cadavres ou à mettre au jour des sépultures. Des familles tentent de retrouver les témoins éventuels ou les responsables de l'arrestation de leur proche qui a ensuite été porté disparu ; d'autres tentent de contacter les hommes qui étaient à la tête de l'unité militaire dans laquelle servait leur proche. Enfin, des familles contactent des personnes qui seraient susceptibles d'agir en tant qu'intermédiaires ou de les aider à obtenir des informations.

La plupart des familles **continuent de rechercher leur proche** jusqu'à ce que toutes les voies aient été explorées et / ou jusqu'à ce qu'elles reçoivent des informations **crédibles sur son sort et, le cas échéant, sur l'endroit où il se trouve.** De nombreuses familles poursuivent leur quête d'informations de nombreuses années après la disparition de leur proche ; elles recueillent chaque fragment de renseignement disponible même si, parfois, l'information la plus récente contredit les précédentes. Pour ces familles, le fait de cesser

les recherches équivaudrait à abandonner leur proche; cela signifierait que, pour elles, la personne portée disparue ne fait plus partie de la famille. Il est vrai que quelques rares familles interrompent les recherches après un certain temps. Cela ne signifie pas pour autant qu'elles ont oublié leur proche, ni qu'elles ont perdu tout espoir d'apprendre un jour ce qui s'est passé.

CAS

Leila est la mère de Magomed, un jeune homme de 18 ans qui, en 2000, a été emmené par des soldats lors d'une arrestation en masse d'hommes. À cette époque, il vivait caché dans une cave avec sa mère et ses deux sœurs. Depuis, Leila a essayé de contacter toutes les autorités nationales (aux niveaux tant de la Fédération que de la République) ainsi que les instances internationales. Leila possède une photo sur laquelle elle pense voir son fils dans une fosse, du même type que les fosses creusées près des check-points (les gens étaient mis dans ces fosses et on leur disait d'attendre). Leila porte toujours sur elle non seulement cette photo mais aussi une copie d'une lettre qu'elle a écrite aux autorités. Sa vie quotidienne est entièrement consacrée à cela: trouver les autorités et leur remettre une copie de la photo de son fils et de la lettre dans laquelle elle relate les événements qui ont conduit à sa disparition. Ces démarches prennent beaucoup de temps et ne laissent aucune place pour autre chose dans la vie de Leila qui, bien sûr, se rend compte qu'elle devrait mieux prendre soin d'elle-même et de ses deux filles. «Il y a beaucoup trop de choses à faire pour savoir ce qu'est devenu Magomed – ces gens (les autorités) doivent savoir où il est aujourd'hui.»

CICR (2008), Russie

2. Absence d'informations de la part des autorités sur le sort des personnes portées disparues

En général, quand une personne est enlevée à son domicile, sa famille va aussitôt se renseigner auprès de la police ou de l'administration locale (ou dans les bases militaires locales). Souvent, aucun des fonctionnaires contactés par la famille n'a d'informations pertinentes à lui donner. De plus, selon certaines familles, il arrive que des fonctionnaires affirment de façon mensongère ne posséder aucune information. C'est précisément à ce moment-là qu'une personne enlevée à son domicile devient une «personne portée disparue».

Le plus souvent, quand les autorités détiennent des informations, celles-ci portent sur les toutes premières heures, parfois semaines, ayant suivi l'arrestation de la personne dont la famille a perdu la trace. Les proches sont ensuite très vite confrontés à l'absence complète d'informations «officielles» (les autorités prétendant alors que la personne portée disparue ne relève plus de leur responsabilité). Des familles témoignent que les autorités leur ont répondu que leur proche avait effectivement été arrêté mais avait ensuite été relâché.

Les familles restent tout de même en contact avec les autorités, cherchant (le plus souvent en vain) à obtenir des renseignements sur les personnes dont elles sont sans nouvelles.

Même quand les familles fournissent des éléments d'information concrets (témoignages de personnes présentes sur les lieux au moment de l'arrestation ou de la mise en détention), la réponse des autorités prend souvent la forme soit d'un déni catégorique des faits, soit de la communication d'informations qui – au regard de ce que les familles savent déjà – paraissent contraires à la vérité. On comprend aisément le mécontentement des familles en de telles circonstances. Les familles sont en effet convaincues que les autorités – ayant été impliquées dans la disparition de leur proche – ne peuvent ignorer complètement où il se trouve.

Ainsi, les familles finissent par perdre très rapidement la trace de leur proche dans les méandres de l'appareil judiciaire, tout en continuant de croire qu'il est détenu quelque part en son sein.

3. Importance du processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles

Le décès d'une personne portée disparue est souvent difficile à prouver. La famille a besoin d'être informée de chaque détail connu sur le sort de la personne décédée après avoir disparu: date, lieu, circonstances du décès et emplacement de sa sépulture. Dans de nombreux contextes et dans de nombreux cas, la famille ne sera convaincue du décès d'un proche que lorsque sa dépouille aura été retrouvée. Il est toutefois extrêmement important que la famille réalise que, pour autant qu'il puisse avoir lieu, le processus de récupération est à la fois long et complexe (*Cf. chap. 4*). De plus, les corps ne sont souvent jamais retrouvés et quand ils le sont, leur identification n'est pas toujours possible.

CAS

« Nous avons besoin d'informations détaillées sur ce qui lui est réellement arrivé. Nous voulons savoir quand et où il a été tué pour pouvoir accomplir nos rituels. Nous avons aussi besoin du nom de la police *[sic]* responsable de l'incident. De toute façon, s'il n'est plus de ce monde, nous voulons qu'on nous confirme son décès. Nous ne devrions pas être laissés dans le doute. Ils doivent nous montrer l'endroit où il a été inhumé. Il faut soit qu'ils nous rendent son corps, soit qu'ils nous donnent un signe quelconque pouvant nous convaincre qu'il est décédé. »

Témoignage du frère d'un disparu, Népal, CICR, 2008

« Il faut vraiment qu'on retrouve son corps. Nous ne pourrons pas croire à sa mort avant qu'ils nous donnent une preuve solide. Qui sait ? Ils peuvent tout aussi bien nous montrer la tombe de quelqu'un d'autre. Même s'ils nous affirment qu'il a été tué, nous continuons de refuser de les croire. »

Témoignage de la mère d'un disparu, Népal, CICR 2008

4. Obtention d'informations sur les mécanismes ou processus légaux existants

L'expérience montre que la question des personnes portées disparues ne peut être résolue que si des mécanismes efficaces sont établis à divers niveaux. Des contextes différents exigent des solutions différentes, et aucune approche polyvalente n'a encore pu être trouvée. De fait, même s'il existait une approche adaptée à toutes les situations, tous les mécanismes – systèmes de coordination et dispositifs nationaux – devraient agir de manière concertée et fournir aux familles et aux communautés touchées des informations sur l'action qu'ils mènent, leurs limitations ou contraintes, leurs chances de succès ainsi que les issues possibles (quelles sont les chances de retrouver vivantes les personnes portées disparues, ou de retrouver leurs dépouilles au terme d'un processus d'exhumation et d'identification médico-légale ?). De plus, les familles devraient être informées, d'une part, de la possibilité (ou non) d'obtenir assistance et réparation (ainsi que des éventuelles procédures à entreprendre à cet effet) et, d'autre part, de la possibilité que des sanctions soient prises à l'encontre des responsables de la disparition de leurs proches. La question de la participation directe des familles à ces mécanismes, ainsi qu'à des processus tels que les exhumations et le partage d'informations, devrait être traitée en tenant compte des sensibilités et des facteurs culturels. Les mécanismes ne doivent ni prolonger les souffrances des familles, ni susciter de faux espoirs : c'est là une des responsabilités qui incombent aux mécanismes mis en œuvre pour élucider le sort des personnes portées disparues.

Les familles fondent de grands espoirs sur ces mécanismes. Initialement, elles s'attendent à apprendre la vérité et à obtenir réparation et justice. Par la suite, la plupart d'entre elles font part de leur déception. Elles se plaignent de ne pas avoir reçu le type d'informations concrètes qu'elles attendaient, relevant que, contrairement à ce qu'elles espéraient, les enquêtes menées n'ont pas permis de découvrir la vérité. La principale raison d'un tel désenchantement est que les autorités ont agi sans consulter les familles ni leurs représentants.

5. Rumeurs, intermédiaires et voyants

Le manque d'informations claires sur les circonstances d'une disparition fait le lit des rumeurs et des conjectures. Le rôle des autorités est à cet égard d'importance capitale. Dans certains pays, les déclarations selon lesquelles les « disparus » sont en fait incarcérés dans des lieux de détention secrets, où ils sont forcés de travailler, n'ont d'autre résultat que de nourrir (en vain) l'espoir des familles.

Parallèlement aux démarches mentionnées ci-dessus, la quasi-totalité des familles mènent leurs propres enquêtes. En général, les informations concernant leur proche porté disparu leur parviennent sous la forme de rumeurs : lieux de détention ou autres endroits secrets, où les prisonniers sont enregistrés non sous leur vrai nom, mais sous un faux nom ou sous un simple numéro d'identité (« numéro d'écrou ») et où ils travaillent comme des esclaves, ou sont forcés d'aller combattre, etc. De telles rumeurs se répandent largement et facilement et s'autoalimentent.

Il arrive aussi que les familles soient contactées par des intermédiaires (ou qu'elles-mêmes les contactent) qui proposent d'échanger des informations contre d'importantes sommes d'argent. Les familles essaient également d'obtenir des informations en consultant des voyants ou des guérisseurs traditionnels, considérés comme des sources d'informations fiables. Bien qu'étant de valeur douteuse et impossibles à vérifier

par recoupements, les renseignements obtenus grâce aux rumeurs, aux intermédiaires et aux voyants donnent aux familles ce qu'elles attendent : une « réponse ». Plus important encore, les familles ont le sentiment de recevoir la nouvelle qu'elles attendent désespérément : *leur proche porté disparu est vivant !* L'espoir des familles est entretenu par la rumeur et par les informations non officielles, et tout cela les incite à poursuivre leur quête d'informations.

6. Coût des recherches : argent, pots-de-vin, vente de biens familiaux

Souvent, des sources non officielles échangent des informations contre de l'argent. Dans certains cas, les autorités elles-mêmes auraient sollicité des pots-de-vin en échange d'informations. La recherche d'un proche porté disparu peut ainsi devenir un fardeau sur le plan financier. Des familles dépensent beaucoup d'argent pour pouvoir poursuivre leur quête d'informations et sont forcées de vendre leurs biens (maisons, voitures, etc.). Certaines familles connaissent ensuite de longues périodes d'endettement.

7. Menaces et représailles

En général, les personnes portées disparues et leurs familles sont considérées comme étant des victimes de conflits et de violences. Les autorités affirment cependant parfois que certaines des « personnes portées disparues » ont en fait rejoint l'opposition et sont peut-être tout simplement en train de « se cacher dans la nature », alors que d'autres auraient simplement quitté leur domicile sans en informer leur famille. Il arrive aussi que les autorités prétendent publiquement que certaines familles savent en fait où se trouvent leurs proches portés disparus.

INFORMATION

Les familles des personnes portées disparues rencontrent des problèmes économiques et financiers directement liés à la disparition de l'un de leurs membres. Leurs revenus ne suffisant plus à couvrir leurs besoins essentiels, de nombreuses familles doivent économiser sur les vêtements, les soins de santé, la nourriture et l'éducation des enfants. Leurs difficultés financières tiennent à diverses raisons, telles que :

- perte (totale ou partielle) de revenu à la suite de la disparition du (principal) soutien de famille ;
- absence de statut juridique pour les personnes portées disparues ;
- difficulté d'accéder à l'assistance fournie par les autorités ou par les agences humanitaires ;
- insuffisance de l'assistance ;
- fardeau financier imposé par les recherches.

Ces difficultés sont encore plus graves pour les familles de déplacés internes ou de réfugiés.

Par ailleurs, de nombreuses familles craignent que des menaces ou des représailles soient dirigées contre ceux de leurs membres qui mènent les recherches. Ces menaces ne sont pas signalées aux autorités parce que, comme les familles le disent clairement, les autorités « font parfois partie du problème ».

Difficultés d'ordre financier liées à la disparition d'un proche

1. Perte de revenu due à la disparition du soutien de famille

De nombreuses familles dont un membre est porté disparu rencontrent des difficultés financières qui résultent directement de la perte du soutien de famille. Dans l'immense majorité des cas, les personnes portées disparues sont des hommes, pour la plupart âgés de 15 à 30 ans, qui en général assuraient une grande partie des revenus de leur famille. Il arrive aussi que le disparu soit un jeune homme, un futur soutien de famille, sur qui la famille avait fondé ses espoirs. Dans de nombreuses sociétés, une telle situation affecte principalement certaines catégories de ménages : femmes privées de leur mari (et du père de leurs enfants) ; parents âgés qui n'ont aucun enfant pour les soutenir ; enfin, familles confrontées à la perte non d'un mais de plusieurs de leurs membres, dont le salaire constituait la principale source de revenu du ménage.

Les problèmes matériels qui assaillent ces familles sont de plusieurs ordres : difficultés financières, dépendance économique, mauvaises conditions de logement, difficultés à assurer l'éducation de leurs enfants et / ou la gestion des affaires du ménage, difficultés des personnes âgées n'ayant pas d'enfants pouvant s'occuper d'elles, dettes causées par les dépenses liées aux recherches. Tout cela vient s'ajouter à d'autres

facteurs qui affectent aussi la population générale : niveaux de chômage élevés, manque de compétences requises pour exercer les emplois disponibles et, enfin, corruption endémique.

Certains ménages sont les plus vulnérables : il s'agit de ceux dont une femme assume la charge et ceux qui comptent beaucoup d'enfants ou sont entièrement composés de personnes âgées vivant seules.

2. Difficulté d'accès aux prestations sociales et à l'aide humanitaire

Certaines familles de personnes portées disparues sont parfois enregistrées en tant que « cas sociaux » et bénéficient à ce titre du soutien du système de protection sociale. Toutefois, quand leur statut spécial n'est pas reconnu, les familles de personnes portées disparues ont souvent de la difficulté à obtenir, sous quelque forme que ce soit, des compensations ou un soutien financier.

Dans les contextes où il est possible de bénéficier d'une assistance humanitaire, certaines familles de personnes portées disparues sont éligibles. En effet, en tant que réfugiés ou déplacés internes, leurs membres remplissent les critères de vulnérabilité spécifiés par les diverses organisations humanitaires.

Cela dit, de manière générale, les organisations humanitaires ne considèrent pas les familles des personnes portées disparues comme particulièrement vulnérables et, de ce fait, il n'existe aucun programme d'assistance qui leur soit spécifiquement destiné. Une assistance ponctuelle est parfois fournie par le canal des associations de familles ou par des ONG, mais il s'agit là d'une aide à court terme.

3. Ressources insuffisantes

Même s'il inclut une pension et un salaire, le revenu des familles de personnes portées disparues est très souvent insuffisant pour couvrir les besoins essentiels de tous ses membres.

Les difficultés financières sont souvent bien plus graves encore quand les proches des personnes portées disparues ont dû fuir leurs foyers. Qu'ils soient réfugiés ou déplacés internes, les proches ont généralement perdu leurs principaux « actifs » (c'est-à-dire à la fois leurs biens et leurs sources de revenus). Quand, comme cela arrive souvent, ces familles déracinées ont quitté des régions rurales pour aller vivre en zones urbaines, elles ont de la peine à s'adapter. Il est difficile de trouver un emploi dans un environnement nouveau que l'on ne connaît pas. N'ayant plus accès à leurs terres, les familles d'agriculteurs doivent se débrouiller malgré la perte de leurs moyens d'existence.

Si l'on demande à ces familles comment elles parviennent à survivre, les réponses varient. Parfois, la solution consiste à aller vendre sur les marchés des biens produits par d'autres. Certaines familles font du petit commerce, d'autres s'en remettent à la générosité de la communauté, et d'autres enfin sont réduites à la mendicité. Pour « joindre les deux bouts », les plus démunies économisent sur les soins de santé, l'éducation et la nourriture, puis s'endettent pour couvrir leurs besoins essentiels. Leur avenir est donc très incertain.

CAS

« Son absence rend tout difficile. La vie est très difficile pour moi. Personne ne me donnera de l'argent pour me soigner si je tombe malade. Personne ne me prête de l'argent parce que je n'ai pas de mari qui pourrait travailler et rembourser ma dette. Ni mes voisins, ni ma communauté ne me viennent en aide. »

Témoignage de l'épouse d'un disparu, Népal, 2008

4. Fardeau financier imposé par les recherches

Les familles continuent de **dépenser de l'argent pour tenter d'obtenir des informations sur leurs proches portés disparus** – il s'agit principalement de frais de transport et de frais de communication avec les autorités gouvernementales. Certaines familles consacrent beaucoup d'**argent** aux recherches et sont forcées de vendre leurs biens (maisons, voitures, etc.). Quand il le faut, les familles empruntent de l'argent. Une telle stratégie d'adaptation ne peut que conduire à des niveaux d'endettement élevés.

EXEMPLE

Dans le Caucase, des familles sont allées jusqu'à vendre des biens ou du bétail, à économiser sur leurs dépenses quotidiennes (nourriture, soins de santé) ou à emprunter de l'argent afin de pouvoir poursuivre leurs recherches.

CICR, rapport d'évaluation interne, Caucase du Sud, septembre 2008

Il convient de tenir compte des recommandations suivantes :

- → **La possibilité d'une éventuelle collaboration avec des associations de familles (et autres groupes similaires) devrait être explorée.** Les associations de familles connaissent bien la question des familles de personnes portées disparues. Elles seront donc des alliés utiles pour la collecte et la diffusion d'informations ; elles seront aussi des partenaires efficaces dans tout programme en faveur de ces familles. La possibilité de collaborer avec ces associations et de leur apporter un soutien **devrait être envisagée.**
- → **Des informations sur les avantages sociaux auxquels elles peuvent prétendre doivent être fournies aux familles de personnes portées disparues,** en particulier à celles qui ont été identifiées comme particulièrement vulnérables.
- → **Des efforts devraient être déployés pour réduire au maximum les dépenses liées aux recherches, en particulier en ce qui concerne les familles vivant dans les régions rurales.**
- → **Un appui financier direct devrait être envisagé pour les familles de personnes portées disparues considérées comme étant particulièrement vulnérables.**
- → **Les familles de personnes portées disparues devraient avoir accès en priorité à la formation professionnelle, aux programmes de soutien à l'agriculture et / ou à l'élevage ainsi qu'au microcrédit.**
- → **La possibilité d'étendre aux familles des personnes portées disparues l'accès aux avantages sociaux dont bénéficient certaines catégories de familles (comme celles des militaires portés disparus) devrait être envisagée.**

Difficultés sur les plans psychologique et psychosocial

Les familles des personnes portées disparues traversent les mêmes épreuves que toutes les autres familles touchées par un conflit armé – destruction de leur maison, perte de leur emploi et de leur position sociale, etc. Elles doivent cependant relever aussi certains défis spécifiques sur les plans psychologique et psychosocial.

Dans le présent ouvrage, le terme psychologique se réfère, d'une part, à la manière dont les individus s'adaptent à la situation et, d'autre part, à leurs pensées, perceptions et sentiments personnels. Le terme psychosocial se réfère à la relation entre les individus et leur environnement social (à savoir, principalement, leur famille et leur entourage immédiat).

Les conséquences de la disparition d'un proche seront donc décrites en tenant compte de ces deux dimensions : individuelle et interpersonnelle.

Cf. chap. 2, fiche d'information n° 2.1
Impact psychologique et psychosocial de la disparition d'un proche, p. 68.

Réactions psychologiques

L'impact de la disparition d'un être aimé est comparable à celui d'un événement traumatisant. Toutefois, ce sont là deux expériences différentes, dont chacune génère des réactions psychologiques spécifiques. Un événement traumatisant se caractérise par un niveau élevé de violence et une durée limitée. Par contre, la situation dans laquelle se trouvent les proches des personnes portées disparues ne comporte aucune limite temporelle : ces familles vivent dans un état constant de souffrance et de stress.

Les personnes qui ont vécu un événement traumatisant doivent lutter (parfois en vain) pour s'interdire de penser à cet événement, et pour cesser de le tourner et retourner dans leur tête. Au contraire, les proches d'une personne portée disparue feront tout ce qu'ils peuvent pour lutter contre l'oubli.

C'est la raison pour laquelle il n'est pas correct de parler de « trouble de stress post-traumatique » à propos de la souffrance psychologique endurée par les proches des personnes portées disparues. Une telle qualification gomme le caractère particulier de l'épreuve traversée par les familles et elle sous-estime le stress incessant engendré par l'attente, l'incertitude et l'ambiguïté de la perte. Pour les familles concernées, c'est la situation tout entière – c'est-à-dire la disparition elle-même et tout ce qu'elle entraîne – qui est traumatisante. L'absence d'informations au sujet de leur proche peut plonger les membres de la famille dans une situation susceptible de perturber gravement leur vie. Cette situation comporte un certain nombre de caractéristiques :

1. ÉTAT D'INCERTITUDE

Recherches actives

- → source majeure de stress ;
- → peuvent parfois conduire à un épuisement physique et mental ;
- → peuvent être traumatisantes quand elles impliquent de chercher un proche parmi des cadavres et / ou d'assister à l'ouverture de charniers ou tombes anonymes ;
- → sont parfois motivées par le besoin d'obtenir l'assurance que la personne portée disparue est encore en vie.

Attitude d'évitement

- → face à l'idée du décès éventuel de la personne portée disparue ;
- → face aux autres, par crainte de « craquer », attitude qui risque de conduire à l'isolement social et émotionnel.

État de « vigilance constante »

- → les proches restent sans cesse « en alerte ».

Pensées constamment occupées par la personne portée disparue

- → présence oppressive dans la vie quotidienne ;
- → rend difficile, pour les proches, de se concentrer ou de dormir ;
- → apparition de problèmes somatiques.

Alternance entre espoir et désespoir

- → situation insoutenable dans laquelle les proches sont pris au piège ;
- → les familles tendent parfois à s'accrocher à l'espoir pour des raisons diverses (d'ordre religieux, culturel et / ou psychologique) ;
- → l'espoir lui-même impose un lourd fardeau ;
- → à tout moment, des facteurs échappant à leur contrôle risquent de replonger les proches dans le désespoir.

Irritabilité et nervosité
- faible tolérance aux autres causes de stress;
- non-disponibilité envers autrui.

2. CULPABILITÉ, AUTO-ACCUSATION ET COLÈRE

Culpabilité et auto-accusation liées au sentiment d'être personnellement responsable de:
- ne pas avoir pu empêcher la disparition;
- ne pas pouvoir protéger la personne portée disparue;
- ne pas pouvoir retrouver la personne portée disparue.

Culpabilité liée au sentiment d'avoir abandonné la personne portée disparue quand:
- les recherches sont vaines;
- les recherches sont interrompues;
- la famille est forcée de déclarer que la personne portée disparue est décédée.

Culpabilité de vouloir mener une vie normale, car:
- cela est incompatible avec l'inquiétude liée aux souffrances que vit peut-être la personne portée disparue;
- dans la tradition, il n'existe ni règles ni normes pouvant encourager la famille à «tirer un trait» sur une disparition.

Culpabilité de vouloir mettre fin à l'incertitude

Colère
- dirigée à la fois contre la personne portée disparue et les responsables de sa disparition;
- ne s'exprime pas toujours ouvertement; parfois, la colère trouve son expression dans les rêves.

Les proches font face aux sentiments de culpabilité, d'auto-accusation et de colère en trouvant un sens à leur épreuve
- par exemple, les familles «s'expliquent» la disparition de leur proche en se disant qu'il est parti se battre pour son pays. Pour faire face à cette épreuve, ces familles:
  - participent à la lutte contre l'injustice;
  - aident d'autres familles.

3. DÉSENGAGEMENT ÉMOTIONNEL ET PERTE D'INTÉRÊT POUR D'AUTRES ASPECTS DE LA VIE
- l'incertitude est un sentiment dévorant, qui sape l'énergie et empêche tout investissement émotionnel et intellectuel dans d'autres domaines;
- le fait de s'investir dans d'autres aspects de la vie (par exemple, dans des activités ou dans des rapports agréables) peut être ressenti comme une trahison envers la personne disparue.

4. AUTRES COMPLICATIONS

Signes spécifiques
- pensées obsédantes;
- confusion mentale;
- état de stase;
- anxiété et dépression.

Facteurs aggravants
- présence des membres de la famille lors de l'événement ayant occasionné la disparition;
- perte ou disparition de plusieurs membres de la famille.

1. État d'incertitude

Recherches actives

Poussés par leur **désir anxieux de savoir**, les proches d'une personne portée disparue ne ménagent aucun effort et mettent leurs ressources à rude épreuve pour obtenir la moindre bribe d'information. Voulant confirmer leur espoir et se rassurer que leur proche porté disparu est toujours vivant, de nombreux membres de la famille se tournent vers diverses sources qui, en général, ne leur disent rien d'autre que ce qu'ils veulent entendre (et ont besoin d'entendre). Une telle démarche risque de renforcer les faux espoirs et d'empêcher certains réajustements psychologiques qui seraient pourtant nécessaires pour pouvoir supporter l'absence d'un être cher.

Comme mentionné plus haut, un certain nombre de facteurs viennent constamment relancer les recherches actives : rumeurs et informations non officielles données par des voyants ou des intermédiaires ; foi religieuse ; croyances traditionnelles ; absence d'informations claires de la part des autorités ; stigmatisation sociale ; enfin, pressions sociales.

La quête d'informations est une réaction parfaitement normale, notamment dans les premiers temps qui suivent une disparition. C'est aussi une source de stress, significative et durable, se prolongeant pendant des mois et des années. Du fait de sa durée et de son intensité, le processus des recherches risque de provoquer un épuisement physique et mental (il arrive que des familles recherchent encore activement un proche 25 ans après sa disparition). Si les familles ne reçoivent ni conseils ni soutien, et si aucune restriction ne leur est imposée, une telle épreuve peut être extrêmement traumatisante.

EXEMPLE

Certaines familles interviewées par le CICR dans le Caucase ont décrit la douleur causée par la recherche de leurs proches portés disparus. Elles ont dû ouvrir des fosses communes ou rechercher leurs proches parmi les corps abandonnés sur les champs de bataille.

Attitude d'évitement

La peur d'avoir perdu définitivement un être cher peut parfois rester présente de manière permanente dans l'esprit des membres de la famille, qui risquent de ce fait de résister sans relâche à l'idée de la mort de leur proche. Les familles sont ainsi parfois amenées à lutter contre leur propre pessimisme et à refuser de se rendre à l'évidence, ou de rencontrer des personnes qui risqueraient de venir confirmer leurs pires craintes.

« Je fais tout ce que je peux pour empêcher les mauvaises idées d'entrer dans ma tête. » – Témoignage de la mère d'un disparu, Géorgie

Le souci constant d'éviter de rencontrer d'autres personnes est aussi parfois causé par la crainte d'être incapable de **ne pas « craquer » à** chaque évocation du proche disparu.

État de « vigilance constante »

Le désir désespéré de revoir la personne portée disparue et l'espoir ardent de son retour risquent de provoquer un état anormal d'hyper-vigilance.

CAS

« Le plus difficile à surmonter, c'est cet état de nervosité qui ne vous quitte jamais. Vous pensez qu'à tout moment votre enfant pourrait venir frapper à la porte. La nuit, je tends l'oreille et, au moindre bruit, la première chose qui me traverse l'esprit, c'est que mon fils est de retour. »

Témoignage du père d'un disparu, Caucase du Sud – *Families of Missing: Needs Assessment*, CICR, 2008



District de Dhading, Jogimara, Népal. Un proche de cette jeune femme est porté disparu.

Pensées constamment occupées par la personne portée disparue

Le fait de ne pas savoir ce qu'il est advenu de leur proche porté disparu et – plus difficile encore à supporter – de savoir que tout, et notamment le pire, pourrait lui être arrivé, inquiète profondément les familles. Tout élément qui rappelle la personne disparue, aussi peu important qu'il soit (un vêtement, un ami, un lieu qu'il fréquentait, une date importante, etc.), agit comme un catalyseur, faisant ressurgir les inquiétudes et transformant **l'absence de l'être cher en un aspect** de la vie quotidienne auquel il est impossible d'échapper.

EXEMPLE

Lors d'une enquête réalisée par le CICR dans le Caucase, un pourcentage très élevé (77 %) des personnes interviewées ont déclaré qu'elles continuaient – 15 ans après sa disparition – à penser « tout le temps » à leur proche porté disparu.

De plus, un certain nombre de mères, persuadées que leurs fils ou filles sont incarcérés dans des lieux de détention secrets, se faisaient constamment du souci en se demandant ce que leurs enfants recevaient à manger et à boire, et s'ils souffraient du froid.

À cause de cette inquiétude constante, il peut être **difficile de se concentrer** sur d'autres sujets ou **de dormir normalement**.

CAS

« Il est toujours avec moi, où que j'aille. (…) Il marche dans ma tête, il me parle. (…) J'ai l'impression qu'il est toujours vivant. »

Témoignage de la mère d'un jeune homme porté disparu, Caucase du Sud – *Families of Missing: Needs Assessment*, CICR, 2008

L'intense anxiété causée par cette situation peut également provoquer des problèmes somatiques tels que maux de tête, tensions musculaires et douleurs à la poitrine (Cf. « Autres complications », p. 52).

Alternance entre espoir et désespoir
L'incertitude quant au sort de leurs proches peut maintenir pendant des années les familles des personnes portées disparues dans une situation d'attente et d'angoisse. Elles sont écartelées entre espoir et désespoir ou – comme l'ont dit certaines familles – « **prises dans un étau, entre le ciel et la terre** ».

Face à une telle situation, quelques familles préfèrent l'espoir au désespoir et s'accrochent au scénario le plus optimiste. Elles veulent croire que leur proche porté disparu est toujours vivant. Certaines même se comportent comme si rien n'avait réellement changé dans leur vie. Des cas tragiques – des mères qui continuent de préparer les plats préférés de la personne portée disparue, ou qui laissent la lumière allumée pour le cas où leur fils ou leur fille reviendrait – ont été observés dans divers contextes. Pour ces mères, agir ainsi est, en un sens, un moyen de garder leur enfant en vie et de maintenir sa présence au sein de la famille.

S'accrocher à l'espoir est une réaction compréhensible, qui ne doit pas être confondue avec le déni de réalité, quand il n'existe aucune preuve tangible du décès et quand la famille est encore activement impliquée dans la recherche de la personne portée disparue.

Le déni de réalité devient un problème quand, bien qu'il existe des raisons suffisantes de présumer que la personne portée disparue est décédée, la famille s'obstine à refuser d'envisager cette possibilité.

INFORMATION

- S'accrocher à l'espoir n'est pas la même chose que nier la réalité.
- S'accrocher à l'espoir risque d'empêcher les proches de réorganiser leur vie.
- Que les familles espèrent ou désespèrent, elles restent vulnérables.

● S'ACCROCHER À L'ESPOIR

Un certain nombre de facteurs peuvent persuader une famille de continuer à espérer :

→ *Facteurs externes*
- **Absence d'un corps** (c'est-à-dire absence de preuve du décès).
- **Absence de renseignements fiables.**
- **Déclarations officielles ambiguës.**
- **Le contexte :** les familles pourraient s'en remettre au passé de leur pays (où il était fréquent de n'avoir aucune nouvelle de proches qui se trouvaient en détention).
- **Les circonstances de la disparition :** si la personne disparue a été arrêtée à son domicile, ses proches peuvent être portés à croire qu'elle est détenue quelque part (la seule question étant « où ? »).
- **D'autres cas de disparition dont l'issue a été positive :** exemples d'un soldat porté disparu qui est revenu chez lui après de nombreuses années ou d'un prisonnier qui a été libéré au terme d'une longue période de détention.
- **Informations non officielles émanant de diverses sources :** témoins (réels ou faux), rumeurs, intermédiaires et voyants. Il est important de relever que leurs espoirs insensés amènent certaines familles à croire à des histoires aussi farfelues que celles qui prétendent, par exemple, que leurs proches portés disparus sont utilisés comme esclaves dans un autre pays.
- **Attitudes prédominantes :** il peut arriver que, croyant ainsi aider la famille et éviter d'être eux-mêmes cause de tristesse, les amis et les voisins encouragent les proches à garder espoir.

→ *Contexte culturel et religieux*
- **Croyance (solidement ancrée) dans les rêves, les signes prémonitoires et les présages.** Dans certaines cultures, quand des membres de la famille[2] voient en rêve la personne portée disparue ou « sentent » sa présence, cela est souvent interprété comme étant le signe que leur proche est toujours en vie.

2 Par exemple, au Guatemala, les rêves de la mère d'une personne portée disparue sont considérés comme revêtant une signification plus importante que les rêves de toute autre personne.

« Mon mari a rêvé de lui. Il l'a vu se lever dans son rêve. Cela veut dire qu'il est vivant. » – Témoignage de la mère d'un disparu, Arménie
« Je fais toujours le même rêve : il est de retour à la maison. Mes filles aussi ont fait le même rêve : cela signifie qu'il est toujours en vie. » – Témoignage de la mère d'un disparu, Azerbaïdjan
De plus, les proches font confiance aux prêtres traditionnels qui soutiennent l'optimisme de la famille par le biais de leurs propres rêves et visions.
- **Superstition :** quelques familles peuvent également penser que le fait de perdre espoir porterait malheur à la personne portée disparue, et que la seule façon d'influencer son destin est de croire qu'elle est toujours en vie et qu'elle reviendra un jour.
- **Croyances religieuses : c**ertaines religions enjoignent d'espérer. Par exemple, l'islam exige qu'une personne qui croit en Dieu garde l'espoir. D'autres religions exigent des preuves irréfutables du décès avant que tout espoir puisse être abandonné[3].

→ *Facteurs psychologiques*
- **Croyance en l'innocence de la personne portée disparue :**
« Ils vont réaliser rapidement qu'il est innocent, et ils le laisseront partir. » – Témoignage d'une famille tchétchène à Grozny
- **Peur de changer la dynamique de la famille ou peur du chaos :** pour les parents, le décès de leurs enfants pourrait avoir un impact important sur leur rôle (social et émotionnel), sur la continuité de la famille et sur la réalisation du but de leur vie (fonder une famille, élever des enfants et avoir une vieillesse sûre et paisible). Cela vaut en particulier pour les sociétés organisées autour de l'unité familiale. Un ou plusieurs décès inattendus au sein de la famille provoqueraient des ruptures et des changements profonds ; les membres de la famille peuvent tenter d'éviter ces problèmes en se raccrochant à la conviction que leur proche est toujours vivant.
- **Sentiment de culpabilité et peur que les personnes portées disparues aient pu être abandonnées** *(Cf. « Sentiment de culpabilité, auto-accusation et colère », p. 45).*
- **Désir intense de revoir la personne portée disparue.**
- **Peur de la folie et extrême tristesse :** chacun possède ses propres formes de protection contre les intenses sentiments de perte. Il n'est pas facile de prendre du recul par rapport à l'absence d'un proche si aucune contrainte extérieure ne pousse à le faire.
« Il faut que je garde espoir – sans cela, je deviendrais fou. » – Témoignage du père d'un disparu, Azerbaïdjan

● LE COÛT DE L'ESPOIR
Garder l'espoir implique une dépense considérable de moyens et d'énergie (poursuite des recherches, consultation de voyants, etc.). Parfois, l'espoir paralyse les individus en les « fixant » dans un certain état d'esprit, qui restreint leur vie sociale et émotionnelle (Garcia Castro, 1997). Ce phénomène s'observe quand des proches sont incapables d'accepter l'absence de la personne portée disparue mais ressentent intensément cette absence, jour après jour.

● LE DÉSESPOIR
Même quand ils commencent à perdre espoir et abandonnent peu à peu l'idée de revoir un jour la personne portée disparue, les proches continuent d'être tourmentés par l'incertitude. En l'absence de preuves concrètes du décès, les signes les plus infimes (présages, fausses informations, rumeurs, etc.) viennent raviver l'espoir. Un élément important doit être gardé à l'esprit : qu'elles espèrent ou se désespèrent, les familles des personnes portées disparues sont très fragiles. Leurs peurs, leurs doutes ou leurs espérances restent à fleur de peau et empêchent les blessures profondes de se refermer.

Irritabilité, nervosité
À cause de l'inquiétude suscitée par la situation dans son ensemble, les proches des personnes portées disparues deviennent parfois impatients et irritables. Il peut devenir plus difficile pour eux d'affronter tout ce qui, dans leur vie quotidienne, constitue une source de stress. Un tel état d'énervement à peine contrôlé peut également causer des tensions au sein de la famille et même au-delà du cercle familial. Certaines personnes essaieront peut-être de faire face en prenant leurs distances par rapport aux autres membres de la famille ou en restreignant leur vie sociale.

3 Voir aussi *Les personnes portées disparues et leurs familles – Action pour résoudre le problème des personnes portées disparues dans le cadre d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne et pour venir en aide à leurs familles*, CICR, Genève, 2003.

CAS

Maryam était encore une adolescente quand sa famille a perdu la trace de son frère aîné – à peine plus qu'un adolescent lui-même – qui était parti à la guerre. Aujourd'hui âgée de 32 ans, la jeune femme vit avec son mari et son fils dans un petit appartement. Maryam travaille à plein temps et prend soin de sa famille. Mais souvent, quand elle a quelques moments de tranquillités, l'angoisse sur le sort de son frère aîné refait surface. « Des années ont passé, et nous nous ne savons toujours pas si notre frère est en vie ou s'il a été tué, s'il a été blessé ou fait prisonnier », raconte-t-elle.

Pour Maryam, le pire est d'être constamment tiraillée entre espoir et désespoir. « Des informations contradictoires rouvrent nos blessures, encore récentes. Une fois, un membre de la famille nous a téléphoné de la ville où il habite et il nous a dit : « J'ai entendu la voix de votre frère à la radio... » Notre fol espoir a été ravivé.

« Des années ont passé, et juste au moment où nous pensions nous habituer à l'idée qu'il ne reviendrait plus, il y a eu un rapatriement massif de prisonniers de guerre. On nous a informés que notre frère se trouvait parmi les prisonniers et qu'il était en route pour rentrer chez nous. »

« Je n'oublierai jamais que mon père a alors fait cadeau de ses vases – qui étaient sa joie et sa fierté – aux voisins et aux autres membres de la famille. Nous avons mis des illuminations partout dans la rue et n'avons cessé d'attendre son retour. Il n'est pas revenu. Quelqu'un s'était trompé de nom. »

Jusqu'à preuve du contraire, Maryam, ainsi que sa famille, continue d'espérer qu'un jour son frère marchera dans la rue pour revenir à la maison.

Témoignage publié sur le site Internet du CICR : www.cicr.org

2. Culpabilité, auto-accusation et colère

Le sentiment de culpabilité est une émotion puissante qui peut entraver le processus d'adaptation. Le fait de se croire personnellement responsables du sort d'un proche risque de rendre certaines personnes prisonnières, de les enfermer dans leur détresse. Le sentiment de culpabilité se compose souvent de plusieurs sentiments : auto-accusation et, parfois, colère envers la personne portée disparue et les responsables de sa disparition. Selon leur intensité et leur durée, ces émotions peuvent exacerber la souffrance psychologique des proches des personnes portées disparues.

Culpabilité et auto-accusation liées au sentiment d'être personnellement responsable

Les familles ont souvent tendance à se reprocher de n'avoir pas pu empêcher la disparition de leur proche, d'avoir été incapables de le protéger, d'avoir laissé des gens l'emmener, de ne pas être en mesure de le retrouver, etc. Quand un proche est porté disparu au combat, un sentiment de culpabilité risque de prévaloir parmi les membres masculins de la famille qui peuvent éprouver le sentiment d'avoir laissé leur frère ou leur fils partir à leur place à la guerre, d'avoir fait passer leur propre vie et l'orgueil de la famille avant la destinée de leur proche porté disparu.

« Je n'aurais jamais dû le laisser partir se battre. » – Témoignage du père d'un disparu, Arménie
« J'aurais dû partir avec lui à la guerre ! Où est mon fils aujourd'hui, que je puisse aller lui prêter main forte ? »
– Témoignage du père d'un disparu, Arménie
« Mon mari est mort un an après la disparition de notre fils. Il est tombé malade et il s'est épuisé en tentant de le retrouver. Il se sentait coupable. (…) C'est lui qui a éduqué notre fils pour qu'il devienne un bon patriote. »
– Témoignage de la mère d'un disparu, Azerbaïdjan

Culpabilité liée au sentiment d'avoir abandonné la personne portée disparue

Quand elles n'ont pas entrepris de recherches, ou si **leurs recherches sont restées vaines**, de nombreuses familles peuvent commencer à éprouver le sentiment d'avoir, en fait, abandonné leur proche porté disparu. À cette anxiété peut venir s'ajouter un sentiment de culpabilité, la famille pensant ne pas avoir déployé suffisamment d'efforts ou ne pas avoir pris toutes les mesures nécessaires.

Quand, allant à l'encontre de leurs convictions intimes, les proches doivent **déclarer « décédée » la personne portée disparue**, ils peuvent éprouver, eux aussi, un sentiment d'abandon ou de trahison ; certaines familles vont jusqu'à dire qu'elles ont l'impression d'avoir elles-mêmes « tué » leur proche (voir le cas présenté dans l'encadré ci-dessous).

Culpabilité de vouloir mener une vie normale
Il peut être difficile de mener une vie normale lorsque l'on est rongé d'inquiétude et que l'on craint que la personne portée disparue soit en train de souffrir.

« Comment voulez-vous que je pense à moi, que je mange bien, que je me tienne au chaud, alors que mon fils est peut-être en train de mourir de faim ou de froid ? » – Témoignage de la mère d'un disparu, Grozny, Tchétchénie

De tels sentiments de culpabilité peuvent aussi se trouver renforcés par le fait qu'il n'existe pas de normes sociales susceptibles de guider les familles, de les aider à traverser leurs épreuves et de les encourager à continuer de vivre au jour le jour, sans changer leurs habitudes. Dans les circonstances ordinaires du deuil, la vie reprend son cours normal après un certain laps de temps. Par contre, quand un proche est porté disparu, il n'y a aucune limite au temps qui doit s'écouler avant que les familles puissent reprendre leurs activités sociales habituelles.

De tels sentiments de culpabilité sont parfois provoqués par la famille elle-même, en particulier chez ceux de ses membres qui voudraient s'éloigner du cercle restreint de la détresse familiale.

Culpabilité de vouloir mettre fin à l'incertitude
Des proches peuvent également se sentir coupables de vouloir faire cesser leur détresse. L'attente et l'incertitude sont si lourdes à porter que certaines personnes peuvent commencer à se dire que n'importe quel type de certitude serait préférable à la situation qu'elles vivent, quitte à apprendre que leur proche a disparu à tout jamais. Par la suite, ces personnes sont assaillies de regrets, se sentant coupables d'avoir fait passer leurs propres besoins au premier plan et d'avoir ainsi attiré le malheur.

CAS

Dans les Balkans, après avoir déclaré leur décès afin de bénéficier de l'aide sociale, des femmes ont dit qu'elles avaient eu le sentiment d'avoir elles-mêmes « tué » leur mari. Certaines épouses avaient même peur que le fait de déclarer sans preuve que leur mari était décédé les mettrait dans une situation impossible s'il devait revenir : « Comment voulez-vous que je lui explique, s'il revient un jour, que je l'ai déclaré mort ? »

Accompanying Families of Missing Persons: A Practical Handbook, CICR, 2008

Colère
Bien que les proches dirigent surtout leur colère contre les personnes responsables de la disparition, il est normal qu'ils éprouvent aussi du ressentiment vis-à-vis de la personne portée disparue, lui reprochant de les faire tant souffrir. *« Je lui ai dit de ne pas aller faire la guerre, mais il ne m'a pas écoutée. »* – Témoignage de la mère d'un disparu, Azerbaïdjan
Il est important de relever que la colère n'est pas toujours exprimée ouvertement et sciemment. Elle peut parfois se discerner dans les rêves que racontent les proches d'une personne portée disparue. *« J'ai rêvé que nous étions tous assis autour de la table et qu'il était là, sans dire un mot. Je lui ai crié : "Tu n'as pas honte de nous infliger cette peine ?" Mais il n'a même pas levé la tête. »* – Témoignage de la sœur d'un disparu, Grozny, Tchétchénie

INFORMATION

Les sentiments de culpabilité, d'auto-accusation et de colère sont d'autant plus vivement ressentis que les familles doivent souvent mener elles-mêmes les recherches au sujet de leurs proches portés disparus.

Le temps passant, ces émotions – auxquelles s'ajoute la tristesse suscitée par l'absence de leur proche – tendent à provoquer une baisse de l'estime de soi et à aggraver le désarroi des membres de la famille.

Comment les proches des personnes portées disparues font-ils face à la situation ?
Les familles mettent en œuvre diverses stratégies. Certaines essaient de **trouver un sens à leur épreuve**, d'autres s'immergent entièrement dans les recherches, dans la **lutte pour la justice** et dans le soutien qu'elles apportent **à d'autres familles**. D'autres cherchent une consolation dans les signes, les présages et les rêves.

Cf. chap. 2, fiche d'information n° 2.5 – Cadre psychologique – Perte ambiguë, p. 72.

CAS

Après avoir recherché son frère pendant plus de vingt ans, C. a fait un rêve. Son frère est apparu et lui a dit que toutes ces recherches ne servaient à rien, puisqu'il avait été tué et que son corps avait été brûlé. Après ce rêve, C. s'est rendue compte qu'elle pouvait faire son deuil ; elle a alors cessé de rechercher son frère.

Extrait d'un entretien réalisé par le CICR au Guatemala

3. Désengagement émotionnel et perte d'intérêt pour d'autres aspects de la vie

L'incertitude quant au sort d'un proche porté disparu et ses conséquences sur le plan psychologique « consomment » une quantité considérable d'énergie mentale. Tout autre investissement émotionnel est difficile.

« J'ai quatre enfants, mais je ne vis plus que pour un seul d'entre eux – il prend la place des trois autres. C'est comme si ses frères et sœurs n'existaient plus. » – Témoignage d'une femme dont le fils a disparu 15 ans plus tôt

De telles déclarations montrent à quel point la personne portée disparue peut rejeter dans l'ombre les autres membres de la famille, à quel point le vide créé par son absence est prégnant et à quel point cette situation peut se prolonger dans le temps.

Un proche qui serait tenté de s'adonner avec plaisir à certaines activités ou à s'investir dans certaines relations aurait l'impression de trahir le souvenir de la personne portée disparue. Les membres de la famille d'une personne portée disparue ont donc tendance à restreindre leur vie sociale ou à faire abstraction de leurs propres besoins émotionnels.

4. Autres complications

Signes spécifiques

Quand aucune réponse claire n'est donnée, quand une personne est assaillie par des sentiments ambivalents et se trouve plongée dans les tourments de l'attente et de l'incertitude, alors qu'elle ne dispose que de très peu de ressources pour faire face à ses problèmes et que les facteurs externes susceptibles de l'aider (environnement affectueux, rituels) sont rares, cela peut avoir de graves répercussions sur sa vie quotidienne. Les complications suivantes sont les plus fréquentes :

→ **Pensées obsédantes :** le besoin de savoir peut devenir obsessif et prendre la forme d'un comportement compulsif qui pousse à continuer les recherches. Tous les besoins personnels, de même que les besoins des autres membres de la famille, sont mis de côté ; la vie familiale devient secondaire par rapport à la quête d'informations sur le proche porté disparu. Des parents rencontrés par le CICR dans le cadre d'enquêtes internes et d'entretiens semblent ne plus avoir qu'un seul but dans la vie : retrouver leur enfant porté disparu.

→ **Confusion mentale :** l'intensité de leurs sentiments risque de fausser les perceptions des membres de la famille et de leur faire croire qu'ils voient leur proche partout : dans la rue, à la télévision, dans le journal, etc.

→ **État de stase :** dans certains cas extrêmes, le fait de croire que la personne portée disparue pourrait réapparaître à tout moment « paralyse » la vie de ses proches. Par exemple, le père d'une personne portée disparue n'est plus sorti de chez lui depuis des années, par peur que son fils ait oublié ses clés. Pour ces proches, c'est comme si la vie s'était arrêtée le jour de la disparition de l'être aimé – elle ne reprendra son cours normal que quand il sera de retour ; ils sont incapables de faire face à l'incertitude, aux changements qui pourraient survenir dans leur vie – et à la vie elle-même.



Putis, Pérou. Une femme examine un morceau de tissu, cherchant à y déceler des indices.

CAS

Le fils de Mme B. est porté disparu depuis 20 ans. Pendant ses prières, qu'il est interdit d'interrompre, Mme B. voit son fils passer devant elle et se diriger vers la cuisine. Ses prières terminées, Mme B. court à la cuisine, mais son fils n'y est pas. Elle doit ensuite lutter pour se convaincre que ce n'était qu'une vision.

Les familles des personnes portées disparues au Liban, document interne, CICR, 2007

→ **Anxiété et dépression :** la série infinie de questions, l'auto-accusation constante, le sentiment de culpabilité, l'inquiétude quant au sort de la personne portée disparue, l'alternance entre espoir et désespoir, et l'extrême frustration ressentie du fait de l'absence de réponses claires peut « user », sur les plans physique et mental, les proches des personnes portées disparues. Ils peuvent devenir émotionnellement vulnérables et souffrir d'épuisement physique. Au bout de quelque temps, ils risquent d'être submergés par leur anxiété incessante et de ne plus avoir aucun goût pour les plaisirs de la vie, les rapports humains et la vie sociale.

- L'anxiété est parfois décrite comme un mélange de tension, de nervosité, de sentiment de malaise et d'inquiétude. Tous ces phénomènes constituent des réactions fréquentes au stress, mais quand ils deviennent excessifs en termes d'intensité et de durée, ils peuvent avoir un effet paralysant.
- La dépression se caractérise par un certain nombre de symptômes physiques et psychologiques, dont les plus fréquents sont les suivants : tristesse, fatigue, sentiment d'impuissance et désarroi, tendance à pleurer souvent, baisse de l'estime de soi, repli sur soi et perte d'intérêt pour les activités habituelles.

Tant l'anxiété que la dépression peuvent également prendre des formes telles que symptômes physiques (maux de tête chroniques, douleurs à la poitrine, difficulté à respirer, perte d'appétit, etc.), troubles du sommeil (par exemple, difficulté à s'endormir, sommeil interrompu), distractibilité et « trous de mémoire ».

CAS

« Depuis que mon fils a disparu, je n'arrive plus ni à manger ni à boire ; c'est comme si j'étais morte. Je reste assise dans un coin, et je ne fais rien. Je ne travaille plus, et je n'arrive pas à me concentrer. Pourquoi est-il parti alors que je suis restée là ? »

Témoignage de la mère d'un disparu, Caucase du Nord – CICR, rapport interne

Une intense anxiété et des états dépressifs coexistent souvent chez les personnes qui sont confrontées pendant une longue période à l'incertitude quant au sort d'un proche. Cet état émotionnel ne doit pas être confondu avec le deuil, ces personnes ne considérant pas qu'elles ont réellement perdu l'être aimé. C'est comme une blessure ouverte qui ne cicatrise pas, et les personnes qui se trouvent dans cet état sont constamment tristes et en proie à un stress permanent.
Il a été observé dans un certain nombre de contextes différents que la plupart des proches de personnes portées disparues avaient de la difficulté à mettre des mots sur une telle souffrance. Généralement, ils le font de manière indirecte, en parlant de leurs problèmes physiques ou des difficultés que rencontrent d'autres membres de la famille.

Facteurs aggravants

→ **Présence des membres de la famille lors des événements ayant occasionné la disparition :** le fait que les proches aient été présents lors de l'événement qui a précédé la disparition (arrestation, attaque, massacre, etc.) et que leur vie aussi ait été menacée, aura nécessairement des répercussions. Ces personnes pourront être hantées par leur propre expérience à un point tel qu'elles seront dans l'incapacité de faire face à la disparition de leur proche. Certains membres de la famille pourraient aussi se sentir coupables d'avoir survécu alors que leur proche pourrait ne pas avoir eu cette chance. Quand une autre épreuve traumatisante (bombardement, massacre, etc.) vient s'ajouter à la disparition, la nécessité de faire face à l'incertitude et à la possible perte d'un être aimé peut être une tâche encore plus difficile et exigeante.

→ **Perte ou disparition de plusieurs membres de la famille.**

CAS

S. avait 14 ans quand son village a été attaqué. Hommes et femmes ont été séparés. Le père de S. a été emmené alors que lui est resté avec sa mère. Plusieurs années ont passé mais S. reste obsédé par l'événement. Bien que le corps de son père ait été identifié et inhumé, S. continue de répéter qu'il aurait dû partir avec son père, et non pas avoir la vie sauve.

Témoignage recueilli par le CICR dans les Balkans

Impact psychosocial

Outre leurs propres problèmes psychologiques, les proches des personnes portées disparues sont aussi, pour la plupart, confrontés à des difficultés au sein même de leur famille et de leur environnement social.

1. PROBLÈMES AU SEIN DE LA FAMILLE

Manque de communication *dû au :*

→ désir de se protéger mutuellement de la douleur ;
→ désaccord entre les membres de la famille quant au sort probable de la personne portée disparue.

Problèmes rencontrés par les femmes dont l'époux est porté disparu

→ les épouses de disparus sont obligées de se conformer au point de vue de leurs beaux-parents, et de continuer d'attendre l'éventuel retour de leur conjoint ;

- des conflits peuvent éclater entre les épouses de disparus et leurs beaux-parents (à propos de la garde des enfants, d'un éventuel remariage et du partage des avantages sociaux que la loi accorde aux enfants).

Défis à surmonter pour assumer de nouveaux rôles et responsabilités
- un autre membre de la famille doit assumer le rôle de chef de famille et / ou de principal soutien de famille.

Charge trop lourde imposée aux enfants
- en leur cachant la réalité, ce qui va à l'encontre de leur besoin de comprendre ce qui se passe autour d'eux et, dans le cas d'enfants plus âgés, du besoin d'avoir le sentiment de partager l'épreuve que leurs proches traversent ;
- en leur attribuant, sans leur expliquer pourquoi, des responsabilités visant à combler le vide laissé par la personne portée disparue.

Souffrance des frères et sœurs
- « culpabilité » du survivant ;
- dévouement exagéré envers les parents, dans l'espoir de les consoler.

Brèche dans l'histoire familiale

2. PROBLÈMES DANS LES RELATIONS ENTRE LA FAMILLE ET LA COMMUNAUTÉ

Difficultés liées à la définition de son propre statut
- l'indétermination du statut de la famille se répercute sur l'idée que chacun de ses membres se fait de sa place au sein des groupes sociaux existants.

Stigmatisation
- des familles soupçonnées d'être associées à des groupes rebelles ;
- des épouses restées seules à la disparition de leur mari ;
- des épouses considérées comme ayant porté malheur à leur mari.

Isolement émotionnel et / ou social *dû à :*
- l'incapacité des proches des personnes portées disparues de partager leur propre détresse avec d'autres personnes (peur de ne pas être compris, d'être confrontés à l'idée de la mort, d'être perçus comme des êtres faibles ou « difficiles à supporter ») ;
- la difficulté avec laquelle les autres personnes reconnaissent leur souffrance.

Absence d'orientation communautaire et / ou religieuse : Faute de terrain d'entente sur le plan social, ou de rituels adaptés à leur situation, des familles peuvent être privées de certaines possibilités, telles que :
- trouver un sens à l'épreuve qu'elles traversent ;
- trouver, au sein de leur communauté, une place pour la personne portée disparue ;
- alléger leur souffrance en la partageant avec d'autres personnes ;
- rendre hommage à la personne portée disparue.

Autres facteurs aggravants

3. LUTTE CONTRE L'OUBLI
- préserver le souvenir de la personne portée disparue ;
- garder sa place au sein de sa communauté d'appartenance.

1. Problèmes au sein de la famille

La famille élargie constitue souvent la composante essentielle d'une société traditionnelle. Elle peut être une importante source de soutien (économique et émotionnel). Elle est aussi, dans de nombreux cas, la source de tensions et de souffrances supplémentaires : cela se produit notamment quand les membres de la famille sont incapables soit de communiquer entre eux, soit de comprendre les difficultés qui assaillent les uns et les autres, soit encore de trouver des moyens de faire face à leur situation. Ces difficultés peuvent être aggravées par diverses règles traditionnelles imposant des contraintes au comportement de chacun des membres de la famille (barrières socioculturelles et croyances qui empêchent les individus d'exprimer ouvertement leurs pensées et leurs sentiments, par exemple).

Manque de communication

Si, pendant une crise, les membres de la famille communiquent ouvertement et partagent leurs préoccupations, ils peuvent fixer ensemble les priorités et s'entraider. À cause du manque de communication, les membres de la famille sont parfois moins à l'écoute les uns des autres et moins capables de mettre leurs ressources en commun pour faire face à leurs difficultés.

Ce manque de communication peut s'expliquer par deux facteurs :

→ **Tout d'abord, le désir de se protéger mutuellement.** Pour ménager leurs proches, certains membres de la famille hésitent parfois à exprimer leurs vrais sentiments et, souvent, ils évitent de parler ouvertement de la personne portée disparue. Certains d'entre eux se gardent aussi de partager certaines informations avec le reste de la famille, notamment quand il s'agit de mauvaises nouvelles. Le cas d'un homme qui a inhumé son frère 15 ans plus tôt, mais ne l'a pas encore dit à ses parents, illustre bien cette attitude.

CAS

Les deux frères de A. ont disparu. Après que la dépouille de son premier frère ait été retrouvée, A. a cessé les recherches, étant persuadée que son autre frère était mort lui aussi. Bien que restant préoccupée par ce qu'il avait pu advenir de la dépouille de son deuxième frère, A. pense pouvoir faire face.

Elle est cependant très inquiète au sujet de sa mère. Elle n'a toujours pas pu lui dire qu'elle pense que son autre frère est mort lui aussi. A. est sûre qu'en entendant cela, sa mère s'écroulerait. Pourtant, sa mère attend des nouvelles depuis si longtemps que ses forces l'abandonnent un peu plus chaque jour.

→ **Ensuite, le désir d'éviter tout conflit provoqué par des désaccords au sein de la famille.** Parfois, les proches d'une personne portée disparue ont de la peine à s'entendre entre eux parce qu'ils n'acceptent pas tous de la même façon l'idée de la mort de l'être aimé. Certains proches voudraient « tirer un trait », alors que d'autres continuent d'espérer et de vivre comme si rien n'avait changé – et comme si rien ne devait jamais changer. Une telle diversité d'attitudes risque d'affaiblir la résilience de la famille et de générer des conflits en son sein.

CAS

R. nous dit que depuis la disparition de son frère, sa famille tout entière a perdu sa joie de vivre. Elle explique qu'il n'est plus possible d'aborder le moindre sujet qui ne soit pas en rapport avec son frère. La plupart des conversations tournent autour de souvenirs et d'anecdotes qui le concernent. Toute la famille parle de son frère pour remplir le vide laissé par son absence. Tous ses proches pensent qu'une nouvelle vie commencera pour la famille lorsqu'il sera revenu.

Problèmes rencontrés par les femmes dont l'époux est porté disparu

Dans de nombreux contextes, outre les diverses complications liées à la question du remariage (voulu ou forcé), une femme dont l'époux est porté disparu subit des pressions de la part de sa belle-famille. Les parents de son époux voudraient qu'elle accepte leur point de vue sur le sort de leur mari, et qu'elle attende son retour. Ces femmes peuvent alors se sentir **prises au piège** car elles ne sont pas autorisées à exprimer leur propre avis sur la question. De plus, dans de nombreuses sociétés, les enfants « appartiennent » au père ; si le mari est absent, c'est la belle-famille qui a autorité sur les enfants du couple. Si l'épouse d'un disparu décidait de quitter le foyer de ses beaux-parents pour reconstruire sa vie (en se remariant), elle devrait leur laisser ses enfants.

Il est difficile pour une mère de partir sans ses enfants. De nombreuses épouses de disparu se résignent donc à accepter la situation créée par les conventions sociales. Elles restent dans leur belle-famille. Au-delà des conséquences émotionnelles de l'abandon de leurs enfants, un autre problème guette les femmes qui « sauteraient le pas », à savoir la perte du revenu qu'elles pourraient percevoir grâce à leurs enfants (dans de nombreuses régions du monde, seuls les enfants des disparus bénéficient d'une aide financière). D'autre part, ces femmes savent aussi que si elles emmenaient leurs enfants avec elles, c'est la famille tout entière qu'elles priveraient de ce soutien économique, ce qui risquerait de provoquer un conflit avec leur belle-famille.

De plus, lorsque l'épouse d'un disparu continue de vivre dans sa belle-famille, il lui est souvent rapidement demandé de mettre sa propre douleur « en sourdine », et de s'occuper des autres membres de la famille (la mère du disparu, par exemple, dont la douleur est reconnue, par convention, comme étant plus grande que celle de l'épouse). L'épouse d'un disparu qui montrerait des signes de détresse risquerait d'être considérée comme manquant à ses devoirs ou comme faisant preuve d'incompétence ou de faiblesse.

Défis à surmonter pour assumer de nouveaux rôles et responsabilités

Du fait de l'absence du « gagne-pain », la responsabilité de subvenir aux besoins du ménage échoit aux autres membres de la famille. Dans de nombreuses situations, les femmes se trouvent ainsi contraintes de gagner leur vie et **d'endosser un double rôle**, auquel elles n'ont sans doute pas été préparées, et dans lequel elles se sentent parfois peu compétentes.

« Je suis obligée d'être à la fois la mère et le père de nos enfants. Je ne sais pas comment régler les problèmes de mon fils à l'école. Il a besoin d'un homme pour le discipliner et le guider ; je n'y arriverai pas toute seule. » – Témoignage d'une jeune femme, mère de deux enfants, dont le mari est porté disparu

Charge trop lourde imposée aux enfants

Les enfants sont très sensibles aux émotions et aux changements intervenant à l'intérieur du cercle familial. En cas de disparition ou de décès d'un membre de la famille, les réactions des enfants varient en fonction de la manière dont les personnes composant leur environnement émotionnel immédiat font elles-mêmes face à la situation.

Comme tout sujet douloureux, la vérité sur la disparition d'un père, d'une mère ou d'un proche parent pourrait ne pas être dite aux enfants, afin qu'ils conservent le sentiment de vivre dans un monde sûr, où les malheurs sont rares. Considérant que leurs enfants sont vulnérables et innocents, les parents s'efforcent de leur épargner des épreuves douloureuses et des difficultés en les tenant à l'écart de discussions ou d'événements familiaux importants. Les tentatives visant à ménager les enfants ne réussissent pas toujours. Certains enfants se rendent bel et bien compte que l'état émotionnel des autres membres de la famille a changé (tristesse, anxiété, repli sur soi, etc.). De plus, le fait de vouloir leur cacher des nouvelles se heurte à la curiosité naturelle de tout enfant, quel que soit son âge ou degré de maturité.

La réticence des adultes à parler des personnes portées disparues peut provoquer de la détresse chez les enfants. Ce mutisme peut provoquer chez eux un repli émotionnel ou les amener à se demander ce qu'ils ont fait de faux : *« Pourquoi ma mère pleure-t-elle tout le temps ? Est-ce que j'ai fait quelque chose de mal ? »* De plus, le fait de considérer que les enfants sont trop jeunes pour comprendre la situation risque d'empêcher les parents de percevoir à quel point les enfants sont affectés par l'absence de l'être cher.

Dans les situations marquées par l'incertitude quant au sort d'un être aimé et par l'impossibilité d'entamer le processus de deuil, il peut être difficile d'établir la communication nécessaire entre les adultes et les enfants. Un enfant risque de penser qu'en posant des questions, il fait souffrir le parent ou le proche à qui il s'adresse. Il peut aussi craindre de causer davantage de tension et de créer une distance entre lui-même et les membres adultes de sa famille. De son côté, à cause de ses propres idées sur ce que les enfants comprennent et sur ce dont ils ont besoin, un adulte – le père, la mère ou un autre proche – peut trouver difficile de parler de la personne portée disparue à des enfants.

« Quand ils ont commencé à poser des questions sur leur père, j'avais du mal à trouver les mots. Quand mon mari est parti, mon plus jeune fils avait quatre ans. C'est un garçon très impatient. Je ne pouvais pas lui raconter que son père était mort en martyr. Et je ne pouvais pas lui dire non plus qu'il était en prison, ni qu'il devait s'habituer à son absence. Combien de temps faudrait-il encore qu'il attende avant de le revoir ? » – Témoignage publié sur le site Internet du CICR : www.cicr.org

L'expérience montre également que de nombreuses mères ont tendance à trop compter sur leurs enfants. Ces femmes se montrent surprotectrices mais elles assignent à leurs enfants une place autre que celle qui leur revient normalement (par exemple, un enfant devient à la fois le chef de famille et « la seule raison de vivre » de sa mère). Certes, une telle attitude peut être perçue comme une stratégie de survie qui donne aux mères la force nécessaire pour rebondir. Toutefois, des déclarations telles que *« aujourd'hui, l'homme de la famille c'est toi »* ou *« tu es ma seule raison de vivre »* risquent de **donner à l'enfant des responsabilités et des attentes qui sont celles d'un adulte, et de placer ainsi bien trop de poids sur ses épaules.**

Si, en même temps, les enfants croient que leur père reviendra un jour, ces rôles particuliers qui leur sont donnés peuvent produire l'effet contraire. En d'autres termes, les enfants « invités » à se charger de telles responsabilités risquent de commencer à se demander s'ils ne prennent pas la place du père, dont ils risquent de subir la colère quand il sera de retour.

Les enfants peuvent aussi tenter par divers moyens de rendre le sourire à leur mère (*« son plus grand souhait, c'est de faire plaisir à sa mère en réussissant à l'école »*) ou de lui plaire en lui disant ce qu'elle a besoin d'entendre.

CAS

A. et S. sont deux sœurs de neuf et dix ans dont le père est porté disparu. Toutes deux, ainsi que leur mère, vivent aujourd'hui dans la famille de leur père. Elles n'ont pas besoin qu'on le leur demande pour parler de leur père. La plupart de leurs phrases commencent de la même manière : « Quand il sera de retour, nous … ». Leur mère explique à quel point il est bon d'entendre cela, ajoutant que ses filles l'aident à supporter la douleur causée par la disparition de son mari.

CICR, rapport interne, Caucase du Nord, 2008

Le contraire risque aussi de se produire. Parce qu'ils sont surprotégés, **des enfants ou des adolescents sont parfois non seulement exclus de l'épreuve que traverse leur famille,** mais aussi déchargés de nombreuses responsabilités. Ils ont ainsi le sentiment de n'être d'aucun secours pour consoler leur père, leur mère ou leurs autres proches. Or, le réconfort est précisément ce que de nombreux enfants, en particulier les adolescents, aspirent à apporter à leurs aînés (cela peut en effet renforcer leur estime de soi de manière importante). Jouer un tel rôle auprès des adultes les aide également à acquérir le sentiment de faire partie de la famille, dans laquelle ils occupent une place importante.

Quelle que soit l'attitude du parent survivant, le principal défi à relever consiste à trouver le juste équilibre entre des nécessités contradictoires : donner aux enfants une place et des responsabilités au sein de la famille tout en tenant compte de leur niveau de développement et de leurs besoins spécifiques sans toutefois les exclure quand des sujets difficiles sont abordés.

Souffrance des frères et sœurs

Quand des parents accordent leur attention presque exclusivement à celui de leurs enfants qui est porté disparu, leur sentiment de culpabilité – auquel vient s'ajouter l'ardent désir de le revoir – est parfois si grand qu'ils ne peuvent s'empêcher de l'**idéaliser**, souvent au détriment de leurs autres enfants. Des situations pénibles risquent alors de se présenter.

Comme les épouses de disparus, les frères et sœurs peuvent aussi se trouver comme pris au piège. Le fait d'avoir survécu, contrairement à leur frère ou sœur, peut les amener à se sentir **coupables.** Le fait de pouvoir continuer à vivre normalement peut devenir une autre source de culpabilité. Frères et sœurs risquent aussi de se sentir obligés de rester auprès de leurs parents et de déployer des efforts exagérés pour tenter de les consoler, souvent en négligeant leurs propres besoins. De plus, si leurs parents sont des personnes âgées ou incapables d'entreprendre les recherches, les frères et sœurs devront aussi porter le fardeau de la quête d'informations sur le sort de la personne portée disparue.

Ces sentiments de culpabilité sont parfois encore renforcés par les parents qui, lorsqu'ils parlent de leur enfant porté disparu, font des remarques telles que « pourquoi ont-ils pris le meilleur ? ».

Brèche dans l'histoire familiale

Quand une personne est portée disparue, **une brèche s'ouvre dans l'histoire de la famille**. Alors que les autres membres de la communauté peuvent raconter des événements concernant leurs proches, les familles des personnes portées disparues restent dans un état d'incertitude et d'attente. Une brèche a été ouverte dans l'histoire de la famille, et cela peut parfois **affecter le sentiment qu'un lien de continuité relie l'avenir au passé**. Certains membres de la famille passeront peut-être le reste de leur vie à tenter de refermer cette brèche et à reconstituer les fragments des « récits familiaux » qui concernent la personne portée disparue.



Chagrin d'une femme dont un proche est porté disparu.

2. Problèmes dans les relations entre la famille et la communauté

« Quand il existe une perte ambiguë et peu de faits avérés, il faut avoir confiance en soi et faire confiance aux autres pour pouvoir reconstruire la personne que l'on est. » (Boss, 2006)

Cf. chap. 2, fiche d'information n° 2.5 – Cadre psychologique – Perte ambiguë, p. 72.

Difficultés liées à la définition de son propre statut

Quand il n'existe ni gestes codifiés (voir l'exemple ci-dessous) ni processus de reconnaissance sociale, les proches d'une personne portée disparue peuvent avoir de la peine à percevoir la nature de leur nouveau statut dans la communauté. Les familles des personnes portées disparues sont prises au piège de l'état d'incertitude et d'attente dans lequel elles se trouvent. Leur position sociale antérieure est abolie, mais elles n'ont aucun moyen de découvrir comment elles s'insèrent désormais dans la société. Les épouses peuvent s'interroger sur leur statut (sont-elles vraiment veuves ?). Les enfants sont-ils ou non orphelins ? Ils peuvent aussi se demander si cela pose un problème, étant donné que leur père porté disparu a encore une identité sociale et une place au sein de leur communauté.

EXEMPLE

Au Népal, quand une femme perd son mari, les veuves plus âgées de la communauté lui enlèvent ses bijoux – ses bracelets, son collier en perles de verre ainsi que son *mangal sutra* (cordon sacré que l'époux attache autour du cou de la mariée). Avec une pierre, les femmes écrasent ensuite tous les bijoux et, avec de l'eau, elles font disparaître les pastilles de poudre rouge que toute femme mariée porte sur le front et dans les cheveux.

Les femmes dont le mari est non pas décédé mais « porté disparu » gardent leurs bijoux, leur *tika* et leur *sindhur* (marques rouges), et ne se considèrent pas elles-mêmes comme étant veuves. Elles doivent pourtant affronter la même solitude et les mêmes difficultés financières que les veuves. Elles ne peuvent se permettre ni de penser que leur mari est décédé, ni de le pleurer.

CICR, rapport interne, Népal, 2007

Étant donné qu'une personne portée disparue n'a pas de statut social propre, il est difficile pour ses proches d'avoir le sentiment d'appartenir à un groupe social reconnu. Alors que les familles endeuillées qui « pleurent leur mort » ont un statut social spécifique, les proches des personnes portées disparues ne peuvent pas bénéficier des rituels codifiés qui leur donneraient, au sein de la communauté, la place correspondant à leur situation, ainsi qu'une identité sociale moins ambiguë.

Stigmatisation

Dans certains contextes, le phénomène des disparitions est une question extrêmement sensible, notamment quand des personnes disparaissent dans une situation de violentes tensions ou de conflit armé opposant deux ou plusieurs groupes antagonistes. En de telles circonstances, les familles des personnes portées disparues risquent d'être soupçonnées d'être proches des groupes « rebelles », ou d'avoir un lien avec eux.

Craignant d'être déclarés coupables par association avec les familles des personnes portées disparues, des membres de leur propre milieu social pourraient décider de garder leurs distances.

Dans certaines communautés, les épouses de disparus risquent d'être stigmatisées parce qu'elles ont été laissées sans **protection masculine** ou parce qu'elles sont forcées de transgresser certaines normes sociales et d'assumer des rôles incombant traditionnellement aux hommes. La stigmatisation peut parfois aller même plus loin, quand ces femmes sont aussi considérées comme étant porteuses de malheur.

EXEMPLE

Dans les Balkans, il est arrivé que les épouses de disparus soient rejetées par les autres femmes de la communauté qui voyaient en elles des « voleuses de mari ».

À Sri Lanka, les femmes dont l'époux a disparu sont considérées comme ayant un mauvais karma, comme étant des porte-malheur. Ces épouses sont discriminées, stigmatisées et empêchées de participer à certaines cérémonies ; il leur est en outre interdit d'entrer dans la maison de nouveaux mariés.

CICR, rapports internes

Isolement émotionnel et / ou social

Les répercussions, sur le plan émotionnel, de la disparition d'un proche peuvent bouleverser les relations des membres de la famille avec leur milieu social. Si les proches de personnes portées disparues ont souvent de la difficulté à partager leur détresse avec leur entourage immédiat, c'est notamment pour les raisons suivantes :

- les proches ne veulent pas s'imposer auprès d'autres personnes en répétant sans fin la même histoire et / ou aggraver leur propre souffrance en parlant du disparu ;
- les proches ont parfois le sentiment que l'épreuve qu'ils traversent est si inhabituelle, ou même si unique, que personne ne pourrait les comprendre ;
- les proches peuvent par ailleurs être peu enclins à associer d'autres personnes à leur détresse parce qu'eux-mêmes n'ont pas de réponses claires à leurs interrogations ; *« Que voulez-vous que je réponde si quelqu'un me pose des questions sur mon mari, alors que moi-même je ne sais rien ? »* – Témoignage de l'épouse d'un homme porté disparu dans les Balkans, CICR, rapport interne
- dans certaines cultures, le fait d'exprimer des émotions et des sentiments profonds peut être considéré comme un aveu de faiblesse, tout particulièrement chez les hommes ;
- certaines personnes peuvent ne pas souhaiter exprimer leurs sentiments par crainte de se trouver submergées d'émotion ;
- d'autres personnes encore ont l'impression que le simple fait de l'évoquer risque de provoquer ce qu'elles redoutent le plus (le décès de l'être cher).

Une telle attitude d'évitement des autres personnes peut perturber gravement les rapports sociaux des proches de personnes portées disparues et les priver de sources de soutien au moment où ils ont le plus besoin d'aide.

CAS

Après la disparition de son fils, D. est restée alitée pendant trois mois. Bien qu'encore très triste et en détresse, elle a réussi à reprendre certaines de ses activités habituelles. Elle n'a cependant jamais pu réellement retourner travailler car elle ne supportait plus la présence de ses collègues. Les écouter à longueur de journée l'angoissait plus encore. Finalement, elle a quitté son emploi. Aujourd'hui, elle continue de montrer des signes de détresse et de colère, mais elle dit qu'elle se sent encore plus mal quand elle en parle avec d'autres personnes.

CICR, rapport interne, Caucase du Nord, 2008

Il peut arriver que leur entourage immédiat ne remarque pas l'intense **détresse** des familles qui sont sans nouvelles d'un proche. Dans d'autres circonstances, telles que le décès d'un de leurs membres, les familles expriment leur douleur de façon convenue (lors des funérailles, pendant la période de deuil, etc.) et s'attirent ainsi la sympathie et le soutien dont elles ont besoin. Si l'affliction des proches ne peut pas être exprimée de cette manière (à travers des rituels), elle risque de passer inaperçue et, à terme, de les conduire à un isolement émotionnel.

Pour les personnes qui gravitent dans l'orbite sociale des proches de personnes portées disparues, il peut également être difficile d'exprimer leur sympathie. Elles sont incapables d'imaginer comment il serait possible de réconforter quelqu'un qui est accablé par la disparition d'un proche. Que faut-il faire ? L'encourager en lui disant : « Vous le retrouverez » ? Ou au contraire l'inciter à se résigner en lui disant : « Vous devriez accepter la réalité, tourner la page, mettre le passé derrière vous » ?

Absence d'orientation communautaire et / ou religieuse

Généralement, les familles se tournent vers la religion ou vers les traditions de leur communauté, dans l'espoir d'obtenir réconfort, soutien et même certaines réponses constructives. Des personnes peuvent trouver dans la foi religieuse, ou dans la conviction que tout ce qui leur arrive fait partie d'un plus large dessein, la force spirituelle nécessaire pour traverser des épreuves douloureuses.

Le fait que la famille et la communauté ignorent le sort de l'un de ses membres constitue un événement inhabituel. Les expressions de sympathie ou de solidarité sont, au mieux, insuffisantes. Personne, pas même la famille, ne sait alors réellement que faire. Les proches ne pouvant se tourner vers des rituels de valeur symbolique adaptés à leur situation, en particulier dans les contextes où les pratiques relevant de la religion et de la tradition sont au cœur de la vie sociale, il leur est encore plus difficile de trouver un sens à l'épreuve qu'ils traversent et d'atténuer ainsi la douleur qu'ils ressentent.

« Dans notre église, nous allumons des cierges pour les vivants et des cierges pour les morts, mais où devons-nous placer les cierges pour nos proches qui sont portés disparus ? » – Témoignage recueilli dans les Balkans, CICR, rapport interne

Cf. chap. 2, fiche d'information n° 2.3
Importance des rituels pour les familles des personnes portées disparues, p. 70.

Autres facteurs aggravants

La vulnérabilité des familles est parfois plus grande encore dans les **situations de migration forcée**. Dans leur pays d'accueil, les familles sont confrontées à des différences dans plusieurs domaines (mode de vie, expérience, système de valeurs et langue). Non seulement ces situations privent les familles de leur système de soutien habituel, mais leurs membres risquent d'éprouver un sentiment d'impuissance et avoir l'impression de ne pas être à la hauteur et de ne pas être compris.

L'environnement nouveau et inconnu, l'absence de leurs sources habituelles de soutien émotionnel, le lourd fardeau financier sont autant de facteurs qui risquent d'aggraver la souffrance des familles. Il peut être d'autant plus difficile pour elles de surmonter leurs diverses pertes et épreuves traumatisantes. Certaines familles choisissent de s'accrocher à l'espoir que leurs proches portés disparus reviendront un jour. Cette conviction les rassure, en leur donnant le sentiment de ne pas avoir tout perdu de leur vie passée.

3. Lutte contre l'oubli

La disparition d'un proche confronte les familles à un autre défi important. Elles doivent en effet faire en sorte que celui ou celle dont elles ignorent le sort ne disparaisse pas complètement sous une chape de silence et d'incertitude. C'est la raison pour laquelle de nombreuses familles continuent de lutter pour garder vivant le souvenir de leur proche et préserver sa place dans la communauté.

« Si, moi, je l'oublie, qui se souviendra de lui ? » – Témoignage de la fille d'un disparu

Par définition, les personnes portées disparues n'ont ni tombe ni aucun autre « site commémoratif ». Il appartient donc à chaque famille de trouver d'autres moyens de préserver le souvenir de l'existence de la personne portée disparue. Par divers biais – en tentant d'obtenir des réponses, en luttant pour obtenir la reconnaissance formelle de son statut (celui de « personne portée disparue », de « martyr » ou de « victime de guerre », par exemple), en parlant d'elle ou de lui, en gardant sa place intacte dans la famille – les membres de sa famille peuvent préserver le souvenir de la personne portée disparue.

L'octroi aux personnes portées disparues d'un statut officiel et d'un lieu permettant d'honorer leur mémoire est très apprécié par les familles et les communautés touchées. Les familles peuvent ainsi réintégrer les personnes portées disparues dans l'histoire commune (de la famille et de la communauté) et remplir le vide créé par leur disparition.

Accepter la perte d'un proche sans preuve de son décès

1. Acceptation de la perte d'un proche porté disparu

Il s'agit d'un processus graduel, conditionné par plusieurs facteurs, d'ordre interne et externe.

→ Les **facteurs internes** sont liés aux caractéristiques et croyances individuelles.

CAS

Mme S. a rejeté pendant plus de dix ans l'idée du décès de son fils. Sa fille – qui savait que son frère, kidnappé pendant le conflit, était décédé – ne pouvait même pas aborder le sujet avec elle. La lampe accrochée à l'extérieur de leur maison restait toujours allumée, « pour le cas où il reviendrait au milieu de la nuit ». Mme S. veillait à ce que rien ne change dans la chambre de son fils. Plus de dix ans après sa disparition (et de son décès présumé), Mme S. a préparé un gâteau le jour de l'anniversaire de son fils. En baptisant ce gâteau « soupir de désespoir », elle a montré qu'elle était prête à prendre le deuil de son fils.

CICR, rapport interne, Caucase du Sud, 2008

→ Les **facteurs externes** peuvent notamment être les suivants :

- indications données par des témoins, laissant présumer que la personne portée disparue est décédée ;
- déclarations officielles ;
- changement dans la situation politique : à la fin d'un conflit, par exemple, quand tous les prisonniers ont été libérés et qu'il n'y a toujours aucune trace des personnes portées disparues ;
- sentence religieuse qui, par exemple, déclare que les personnes portées disparues sont des martyrs, ou loi permettant l'acceptation ou la déclaration du décès au terme d'une certaine période ;
- confrontation avec la possibilité du décès, quand des exhumations sont effectuées ou pendant d'autres événements spécifiques (*Cf. chap. 4, p. 139*) ;
- soutien apporté par l'entourage social immédiat (groupement de familles, amis, unité familiale).

2. Les défis du processus de deuil

→ Le deuil est un processus à la fois individuel et social.

→ **En l'absence de corps du défunt,** les rituels qui reconnaissent symboliquement le décès peuvent aider la famille et la communauté à accepter la réalité et à entamer le processus de deuil.

Chaque société offre aux personnes endeuillées des stratégies destinées à les aider à faire les premiers pas sur la voie de l'acceptation de la perte de l'être aimé, et à donner un sens à l'épreuve qui les accable. Les rituels – tels que les funérailles et la réception formelle des condoléances – contribuent à ce processus, en marquant le moment de l'ultime séparation d'avec le défunt. Les rituels donnent aux proches l'opportunité de dire adieu et de rendre un dernier hommage à l'être aimé, ainsi que d'exprimer publiquement leur douleur. Quand tout est fait selon les usages sociaux acceptés, les proches peuvent parvenir à une certaine tranquillité d'esprit. Ils ont en effet le sentiment d'avoir accompli leurs devoirs envers le défunt, la communauté et, dans certaines cultures, leurs ancêtres.

Le fait de devoir vivre leur deuil en l'absence du corps du défunt constitue pour les proches un autre défi émotionnel (même s'ils se sont résignés à envisager que la personne portée disparue soit décédée). Sans

Au Guatemala, la croyance veut que quiconque est privé de funérailles dignes poussera des cris sous la terre et persécutera les vivants.

Pour les Népalais de religion hindoue, si les rites ultimes du rituel mortuaire ne sont pas célébrés, l'âme du défunt est condamnée à errer, possiblement sous la forme d'un esprit. En l'absence de corps du défunt, les rites ultimes ne peuvent être célébrés que 100 ans après le décès présumé ou la disparition. Au cas où une personne portée disparue revient après que les rituels nécessaires aient été célébrés, la famille doit répéter ces rituels après la naissance d'un enfant.

À Sri Lanka, la croyance veut que si une personne défunte est privée de funérailles traditionnelles, son âme est emprisonnée, ce qui rend la réincarnation impossible, interrompt le cycle de vie et empêche l'accès à l'état de *nirvana* («complète libération»). Cela explique pourquoi, n'ayant pu accomplir leur devoir, tant de familles de personnes portées disparues continuent de présenter des offrandes et de faire des sacrifices en échange de la bienveillance d'un prêtre ou d'un moine. L'incapacité de célébrer les rituels funéraires place dans une situation très difficile les proches des personnes portées disparues.

corps du défunt, la famille d'une personne portée disparue ne peut pas correctement honorer son souvenir, ni célébrer les cérémonies funèbres telles que la coutume les prévoit. Ainsi, la famille peut être amenée à croire qu'elle a échoué à assurer une existence paisible dans l'Au-delà au disparu. Enfin, la famille peut devoir affronter – en plus de toutes les difficultés d'ordre psychologique qui la guettent – d'intenses sentiments de culpabilité et peut-être même l'impression d'avoir trahi la personne portée disparue.

CAS

«Mon frère et sa famille ont été kidnappés à Bagdad. Son épouse et ses enfants ont été rapidement relâchés. Son épouse a dû payer une somme d'argent considérable pour obtenir la preuve que mon frère était toujours en vie. Nous espérions tous le revoir, bien que n'ayant reçu aucune nouvelle de lui depuis plus d'un mois. Ce n'est que plusieurs semaines après son kidnapping que nous avons appris que mon frère avait été tué. Aujourd'hui, nous savons où il est inhumé, mais nous ne pouvons pas nous rendre sur sa tombe. Tout ce que nous voulons maintenant, c'est pouvoir aller là-bas et réciter les dernières prières sur sa tombe, pour lui dire adieu.»

CICR, rapport interne, Irak

Quand la dépouille ne lui est pas restituée, comme cela arrive parfois, la famille peut avoir le sentiment que le proche porté disparu est toujours en mains ennemies, qu'il est retenu en otage. Il risque alors d'être plus difficile encore pour les proches de tirer un trait sur le passé et d'aller de l'avant.



Pristina, Kosovo. Fleurs et photos à l'extérieur d'un édifice public. Les familles sont sans nouvelles de ces proches portés disparus depuis la guerre qui a pris fin en 1999.

Les alternatives

En Bretagne, il y a bien longtemps, quand des marins ne rentraient pas au port, leur famille célébrait une cérémonie appelée *proella*. Le corps du marin porté disparu était remplacé par une croix en cire, posée sur une nappe blanche. Ensuite, la croix était portée dans une église, où toutes les croix de la *proella* étaient disposées côte à côte jusqu'au 1er novembre suivant. Ce jour-là (Fête de la Toussaint), les croix étaient emmenées au cimetière et enterrées ensemble dans une tombe portant le nom collectif de *Proella*. La décision de célébrer la cérémonie était prise par la communauté et non par les familles à titre individuel. Le but de la cérémonie était d'empêcher les familles d'attendre en vain le retour de leurs proches et, ainsi, de hâter le processus leur permettant de faire face aux conséquences de la perte du soutien de famille [4].

Il existe des funérailles « emblématiques » (le défunt étant représenté par des objets d'un certain type). Elles ne sont pas pratique courante aujourd'hui, mais il arrive qu'elles soient célébrées et / ou offertes aux familles par leur communauté et groupe religieux quand le décès de la personne portée disparue a été confirmé. L'alternative aux funérailles la plus courante est la construction de monuments commémoratifs et de cénotaphes. Il existe d'autres alternatives, comme illustré dans l'encadré ci-dessous.

4 Adapté de Marie-Frédérique Bacqué, *Apprivoiser la Mort*, 2003.

EXEMPLE

Au Timor-Leste, une pierre ramassée sur le lieu du décès (ou du décès présumé) – de tels objets pouvant être imprégnés de l'esprit des défunts – est enterrée de manière à permettre à l'esprit de la personne portée disparue de reposer en paix. Les familles croient que si ce rituel n'est pas respecté (ou si le corps du défunt n'est pas inhumé), elles se rendent elles-mêmes vulnérables à la maladie, et même à la mort. Il existe également des monuments commémoratifs érigés en hommage à des personnes portées disparues, en l'absence de leur corps ; il semble cependant que ce soit là une pratique observée principalement par des familles occidentalisées, et ces cas restent rares. Du fait du rôle central joué par l'Église dans la vie des Timorais, les services religieux et les messes permettent également de réconforter les familles.

Au Népal, lors des rituels funèbres, un mannequin en paille peut tenir lieu de dépouille et être brûlé ; toutefois, il ne doit exister absolument aucun doute quant au décès de la personne disparue : si ce n'est pas le cas, le rituel ne sera pas célébré.

Dans le judaïsme, quand le décès a été établi, mais qu'il est impossible de récupérer le corps, une pierre portant le nom du défunt peut être déposée dans le cimetière. La famille peut aussi placer dans la synagogue un cierge portant le nom du disparu.

Les chrétiens ne célèbrent pas de funérailles en l'absence de corps ; toutefois, les prières et certains types de cérémonies sont permises. L'Église orthodoxe prévoit un service religieux annuel (célébré le deuxième samedi avant le Carême) pour les personnes dont le décès a eu lieu hors du pays et qui n'ont pas eu de véritables funérailles.

Dans l'islam, les Sunnites permettent les « prières pour l'absent », mais pas les funérailles sans la présence du corps ; les Shiites permettent d'ériger des monuments commémoratifs contenant les effets personnels du défunt.

La religion hindoue ne permet pas les funérailles sans dépouille, mais la famille peut réciter des prières et se purifier dans des bains rituels.

Au Tibet (bouddhisme Vajrayana), des prières spécifiques sont récitées – même à distance – pour que le défunt ait des funérailles convenables.

CICR, rapports de terrain reçus de Timor-Leste et du Népal, CICR, *The Missing : The Right to Know*

FICHE D'INFORMATION n° 2.1 Impact psychologique et psychosocial de la disparition d'un proche

Au niveau de la communauté / société

- Stigmatisation
- Isolement
- Attitude d'évitement et / ou de repli sur soi
- Statut non défini
- Absence de rituels

Dans l'environnement familial

- Désaccord quant au sort de la personne portée disparue
- Difficultés de communication avec le reste de la famille / Isolement émotionnel
- Défis à relever du fait des changements de rôle
- Brèche dans l'histoire familiale
- Lutte contre l'oubli

Au niveau individuel

- Incertitude éprouvante
- Alternance entre espoir et désespoir
- Sentiment de culpabilité, auto-accusation, colère
- Manque d'intérêt (sur le plan social et émotionnel) pour d'autres aspects de la vie

FICHE D'INFORMATION n° 2.2 Le processus de deuil

FACTEURS INFLUENÇANT LA RÉACTION À LA PERTE D'UN PROCHE

- Degré de parenté et rapports de la personne endeuillée avec le défunt.
- Âge / sexe de la personne endeuillée.
- Circonstances du décès (s'agit-il d'une mort violente ?).
- Caractéristiques personnelles.
- Environnement social et culturel.

RÉACTIONS HABITUELLES À LA PERTE D'UN PROCHE

Les personnes endeuillées peuvent être vulnérables et avoir grand besoin d'aide. Il n'est pas possible de généraliser l'expérience de la perte d'un être cher, les individus réagissant différemment (voir ci-dessus) et avec des degrés différents d'intensité. Toutefois, les experts ont relevé chez les personnes endeuillées certains modèles identiques de réactions :

Choc et déni

Le déni et / ou le choc sont habituellement les premières réactions à la perte d'un proche. Il est important de relever que le déni offre une protection temporaire et permet à la personne endeuillée de lentement absorber l'idée de la perte. Le déni peut se manifester de plusieurs façons :

- « Une telle chose n'a pas pu arriver ».
- Lacunes dans les souvenirs du défunt.
- Absence de réaction.
- Comportement d'automate : la personne endeuillée continue de vivre comme si de rien n'était.
- Intense réaction psychologique – protection contre un effondrement complet.

Protestations, colère

Après que le choc a été enregistré, la personne endeuillée réalise peu à peu que la perte est réelle et qu'elle ne pourra pas être niée très longtemps. Pour rendre plus supportable la douleur qu'elles ressentent, certaines personnes endeuillées peuvent se laisser envahir par la colère : elles trouvent des personnes à blâmer pour la perte qu'elles ont subie, y compris elles-mêmes. La perte d'un proche peut faire naître en elles des sentiments d'impuissance et de culpabilité (puisqu'elles n'ont pu empêcher cette perte). Certaines personnes peuvent également diriger leur colère contre le défunt (puisqu'il les a abandonnées, si l'on peut dire).

Désespoir, dépression

Cette phase se caractérise par la prise de conscience du fait que la perte est permanente et que rien ne pourra ramener le défunt à la vie.

À ce stade, quand la personne est pleinement consciente du vide qui s'est créé dans sa vie, des sentiments de désespoir sont susceptibles de se faire jour, ce qui exige divers ajustements psychologiques. Il est important de garder un œil très attentif sur la personne endeuillée pendant cette phase, en raison du risque de comportement autodestructeur (consommation excessive d'alcool, « mise en acte », etc.). L'absence de soutien isolera plus encore les personnes endeuillées.

Acceptation

Cette dernière phase est celle où le souvenir du défunt cause moins de peine, et où la personne endeuillée recommence à s'intéresser à diverses choses et à faire des plans pour l'avenir.

L'OBJECTIF DU PROCESSUS DE DEUIL N'EST PAS D'OUBLIER LE DÉFUNT, MAIS DE SE SOUVENIR DE LUI D'UNE MANIÈRE QUI CAUSE MOINS DE PEINE

- Les différentes phases ne sont pas clairement définies : les personnes endeuillées peuvent faire le va-et-vient entre elles.
- De nouvelles recherches ont montré que la douleur du deuil peut avoir – outre ses manifestations psychologiques et physiques – des dimensions sociales et spirituelles. La durée de la période de deuil varie d'une culture à l'autre ; elle dépend également, bien sûr, de la relation avec la personne décédée.
- Parfois (lors des anniversaires, par exemple), des symptômes appartenant à une phase antérieure du processus de deuil peuvent resurgir.

FICHE D'INFORMATION n° 2.3 Importance des rituels pour les familles des personnes portées disparues

Les rituels destinés à aider les individus à supporter les tourments de l'incertitude sont importants pour maintes raisons :

Les rituels communautaires permettent aux proches des personnes portées disparues de donner un sens à l'épreuve qu'ils traversent. Les familles peuvent ainsi réaffirmer l'existence de leurs proches portés disparus et leur rendre leur place au sein de la communauté. En honorant sa mémoire par le biais de rituels, la communauté réaffirme l'identité sociale du disparu (en tant que fils, fille, père, mère, conjoint de l'un de ses membres). Les rituels, de plus, rassurent les familles en rappelant que ce qui leur arrive fait partie de l'expérience humaine, et que des situations comme la leur ont déjà existé.

Les rituels peuvent alléger la souffrance des familles en leur donnant l'assurance que, même si leurs recherches sont restées vaines, elles n'ont pas abandonné leurs proches. Cela peut contribuer à atténuer leur sentiment de culpabilité et peut-être les libérer de l'obligation de déclarer le décès des personnes portées disparues pour pouvoir célébrer une cérémonie en leur honneur.

Les rituels permettent d'honorer le souvenir des personnes portées disparues.

Les rituels offrent la possibilité de recevoir un soutien et de partager une souffrance qui peut passer inaperçue parce que, souvent, les familles n'ont pas d'occasions de l'exprimer.

Au cours de notre travail auprès des familles des personnes portées disparues, certains petits rituels ont retenu notre attention : dans certains d'entre eux, le prêtre recourt à des pratiques magico-spirituelles ; dans d'autres, des événements sont organisés à intervalle régulier ou des offrandes sont offertes aux dieux pour qu'ils accordent leur protection aux êtres chers.

EXEMPLE

Dans le Caucase du Nord, la religion tient une place importante dans la vie des musulmans. Ils croient en la prédestination et en la vertu d'accepter patiemment la volonté divine. Ceux qui traversent des épreuves difficiles devraient, disent-ils, reconnaître ces épreuves comme des signes que Dieu leur envoie et comme faisant partie de leur voyage vers le Paradis.

Les prières et les rituels religieux contribuent de manière importante à alléger la souffrance des familles. Si l'un des leurs a disparu, les proches demandent à Dieu de veiller sur lui, et ces prières peuvent leur apporter une consolation pendant un certain temps. Les familles peuvent aussi organiser des rituels religieux : des dignitaires religieux forment un cercle, prient de manière spéciale et lisent le Coran à haute voix. En plus de cela, chaque jeudi soir, les familles organisent un repas *(Sakh)* au cours duquel la parenté et les voisins sont invités à se souvenir des personnes portées disparues et à prier pour que Dieu les protège.

CICR, rapports internes, Caucase du Nord, 2008

Au Guatemala, les jours de fête, de la nourriture est mise de côté pour les personnes portées disparues, dans l'espoir que leur esprit viendra la consommer pendant la nuit. Si la nourriture est toujours là le matin suivant, le membre le plus âgé de la famille doit la manger.

D'autres rituels observés au Guatemala consistent notamment à allumer des cierges et à appeler l'esprit des personnes portées disparues pour savoir où elles se trouvent et ce qui leur est arrivé.

CICR, entretiens réalisés au Guatemala, 2008

FICHE D'INFORMATION n° 2.4* Importance des funérailles

Les religions diffèrent dans leur explication de la mort. Toutefois, aucune d'entre elles ne considère que tout prend fin au moment de la mort, qui est simplement considérée comme une étape précédant l'existence dans l'Au-delà, la renaissance ou la réincarnation.

Dans la plupart des religions, le destin d'une personne après son décès dépend beaucoup de la vie qu'elle a menée, de la manière dont elle est morte et, surtout, des rituels, cérémonies et prières que sa famille lui a consacrés. Garantir la tranquillité d'esprit et la bonne santé des vivants est une raison importante de célébrer correctement les obsèques.

Les funérailles sont, certes, de nature différente selon les cultures, mais leur signification profonde et le réconfort qu'elles apportent aux familles endeuillées peuvent sans doute être considérés comme étant universels. Les rituels funéraires ont de nombreuses significations. Leur but est non seulement de traiter dignement le corps du défunt, mais aussi d'aider les survivants et même parfois de renforcer les barrières sociales.

Pour le défunt : selon une croyance commune à de nombreuses religions et cultures, les funérailles doivent être célébrées pour faciliter le passage des défunts d'un monde à un autre, pour assurer leur réincarnation ou pour s'assurer que leur âme ne reviendra pas sur terre hanter les vivants.

Pour chacun des membres de la famille : les funérailles marquent la séparation définitive d'avec le défunt, une étape essentielle sans laquelle le processus de deuil ne peut pas débuter*. Sans la célébration de funérailles, les proches accepteraient plus difficilement le décès du défunt.

Pour la famille : les funérailles et les cérémonies procurent une forme de reconnaissance, par le public, du fait que la famille est en deuil et que la douleur qu'elle éprouve est partagée tant par les proches que par la communauté. La présence d'autres personnes est signe de respect envers le défunt, dont la vie est ainsi reconnue et dont le souvenir est préservé.

Pendant les funérailles, il est permis aux membres de la famille d'exprimer ouvertement leur émotion. Dans certaines régions d'Afrique, par exemple, les pleurs de la famille s'accompagnent de chants et de danses. Ailleurs dans le monde, on sollicite encore l'assistance de pleureuses professionnelles. En dépit de leur caractère théâtral, ces expressions ritualisées des souffrances personnelles restent acceptables sur le plan social, dans la mesure où elles sont limitées à la période de deuil.

Après les funérailles, les familles respectent une période de deuil dont la durée varie de trois jours à une année. Dans de nombreuses régions du monde, cette période est régie par des règles spécifiques qui dictent les attitudes et le comportement des membres de la famille (en fonction de leur âge, de leur sexe et de leur degré de parenté avec le défunt). En Inde, par exemple, pendant le deuil, les hommes ne sont pas autorisés à se raser ou à porter certains vêtements ; ils doivent aussi réciter certaines prières et accomplir certains rituels religieux afin de ne pas déshonorer le défunt et d'éviter ainsi qu'il leur inflige une punition.

Pour la société : les funérailles peuvent contribuer à cimenter l'unité sociale. En présentant leurs condoléances à la famille endeuillée, les membres de la communauté expriment leur solidarité et aident à rétablir l'équilibre entre les deux mondes (celui des vivants et celui des morts). Quand quelqu'un est tué au cours d'un conflit ou d'une guerre, ses funérailles peuvent être une occasion de rétrospection et permettre l'expression de la solidarité envers le défunt et sa famille.

* Voir Marie-Frédérique Bacqué, Apprivoiser la Mort, Odile Jacob, Paris, 2003 ; CICR, *Les personnes portées disparues et leurs familles – Action pour résoudre le problème des personnes portées disparues dans le cadre d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne et pour venir en aide à leurs familles*, Genève, 2003 ; CICR, Les disparus – Processus de deuil et commémorations, Genève, 2002.

**Dans certaines cultures, quand un décès survient, le cercueil reste ouvert pendant plusieurs jours afin d'aider les familles à comprendre que leur proche n'appartient plus au monde des vivants. Dans d'autres cultures, il est dit que si une personne est privée de funérailles correctes, conformes à la tradition, son âme risque d'errer et de venir hanter les vivants pendant de longues périodes.

FICHE D'INFORMATION n° 2.5 Cadre psychologique – Perte ambiguë (Boss, 2006)

QU'EST-CE QUI PEUT AIDER LES PROCHES À FAIRE FACE À UNE PERTE AMBIGUË ?

Le fait de trouver un sens à l'épreuve, en s'appuyant sur :

- les croyances culturelles (destin / sort) ;
- l'acceptation spirituelle de la nature et du cycle de vie ;
- la spiritualité religieuse ;
- la compréhension et / ou les changements de perception.

Comment procéder ?

- donner un nom au problème ;
- comprendre ;
- normaliser les émotions ;
- échanger perceptions, points de vue et idées avec d'autres personnes ;
- religion et spiritualité ;
- rituels ;
- percevoir la souffrance comme étant inévitable.

Le fait de normaliser l'ambivalence :

- en reconnaissant l'existence de sentiments, émotions et perceptions ambivalents ;
- en acceptant qu'une telle ambivalence est normale et peut être gérée ;
- en apprenant à gérer l'ambivalence et à s'adapter aux situations d'ambiguïté.

Comment procéder ?

- considérer le sentiment de culpabilité et les sentiments négatifs comme normaux ;
- retrouver son libre-arbitre ;
- exprimer ouvertement ses sentiments ambivalents ;
- considérer comme positive l'alternance entre espoir et désespoir ;
- développer sa tolérance au stress ;
- retrouver les sentiments de maîtrise et d'estime de soi ;
- réinvestir son énergie physique et émotionnelle (autres personnes et / ou autres activités).

QUELQUES MÉTHODES THÉRAPEUTIQUES

Méthode narrative (« Écouter et raconter »)

- Elle consiste à partager – aux niveaux individuel, familial et communautaire – des récits concernant la personne portée disparue. Cette approche :
  - contribue au processus de construction du sens ;
  - aide à trouver un équilibre entre des idées divergentes ;
  - favorise le processus de guérison.

Méthode systémique (« Partager des significations »)

- Cette approche (qui doit inclure des couples, des familles ou des membres de la communauté) :
  - facilite le partage de significations ;
  - rompt le silence au sein de la famille ;
  - crée des connexions par le biais du partage d'expériences ;
  - stimule les réseaux de soutien (familles et société).

Méthode dialectique (« Apprendre à vivre avec des idées divergentes »)

- Elle doit inclure l'approche dite « à la fois / et » (à la fois parti et pas parti / ici et pas ici) parce qu'elle :
  - aide à trouver un sens à l'épreuve vécue ;
  - permet de travailler avec l'incertitude ;
  - aide à normaliser l'ambivalence ;
  - réduit l'anxiété causée par l'ambiguïté.



3. L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

L'accompagnement

INFORMATION

Dans ce contexte, le terme *accompagner* signifie *marcher avec, cheminer aux côtés de quelqu'un* et faire le lien entre les familles et les diverses personnes et organisations qui, au sein de la communauté, sont en mesure d'apporter l'aide nécessaire.

- L'accompagnement doit toujours être adapté aux besoins des familles concernées, car :
  - il implique d'apporter non seulement un soutien à long terme mais aussi une aide ponctuelle lors de moments précis (tels que les entretiens *ante mortem*, le prélèvement d'échantillons de sang, la récupération et la reconnaissance visuelle de dépouilles mortelles et/ou d'effets personnels, l'annonce du décès et la restitution du corps (*Cf. chap. 4, p. 139*) ;
  - il constitue un moyen d'établir des relations de confiance, et de créer un environnement favorable, permettant de répondre aux divers besoins des familles.
- L'accompagnement peut être assumé par toute personne motivée et désireuse d'apporter son aide, et qui comprend la situation des familles de personnes portées disparues.
- Les accompagnants peuvent être :
  - des personnes qui vivent, ou ont vécu, la même situation ;
  - des membres d'ONG actives dans ce domaine ;
  - des volontaires des Sociétés nationales ;
  - des personnalités importantes de la communauté.

1. Que signifie « accompagner les familles » ?

L'accompagnement des familles de personnes portées disparues peut être considéré comme l'un des aspects du soutien communautaire. Il repose sur le principe selon lequel des relations empathiques et le soutien mutuel peuvent aider les familles à surmonter leurs difficultés. Accompagner signifie ***marcher avec quelqu'un*** **et l'aider chaque fois qu'il le faut.**

L'objectif principal de l'accompagnement est de renforcer la capacité des individus et des familles à, d'une part, faire face aux difficultés liées à la disparition d'un proche (*Cf. chap. 2, p. 31*) et, d'autre part, renouer avec la vie sociale. Pour ce faire, les familles peuvent soit **utiliser leurs ressources propres et celles qui sont disponibles dans la communauté,** au niveau local et national, soit **mettre en place un réseau de soutien.**

Cette forme de soutien diffère de l'aide apportée par les spécialistes qui, pour leur part, se focalisent sur des problèmes particuliers (d'ordre médical, juridique, etc.). Le but de l'accompagnement est de résoudre, sous tous leurs aspects, les problèmes rencontrés par les familles des personnes portées disparues. Pour ce faire, ce sont à la fois des professionnels de différents domaines (science médico-légale, droit, santé, travail social) et des citoyens ordinaires, appartenant à la communauté, qui interviennent.

Accompagner les familles n'exige pas de disposer d'un ensemble particulier de compétences hautement spécialisées. L'accompagnement exige en revanche – outre les aptitudes requises pour apporter un soutien adéquat lorsque cela est nécessaire – une solide compréhension de la situation des familles et une réelle capacité d'écoute. De plus, l'accompagnement peut aussi être utilisé par les spécialistes pour approcher les familles (cela vaut en particulier pour les spécialistes en santé mentale car, de manière générale, les familles ont tendance à moins rechercher ce type de soutien).

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.7 – Accroître la capacité des familles à faire face à leurs difficultés, p. 106.

2. Pourquoi l'accompagnement permet-il de répondre aux besoins des familles ?

Si l'accompagnement constitue un bon moyen de répondre aux besoins des familles des personnes portées disparues, c'est notamment pour les raisons suivantes :

→ les familles ont souvent besoin d'un **soutien à long terme**, étant donné que leur quête d'informations sur le sort de proches portés disparus est un processus qui est en général à la fois très long et semé d'embûches ;

- l'expérience montre que les familles ont tendance à rechercher **l'appui de personnes dont elles se sentent proches et auprès desquelles elles se sentent émotionnellement en sécurité, bien plus que l'aide de spécialistes en santé mentale ;**
- l'efficacité de l'accompagnement apparaît le plus clairement aux **moments les plus difficiles** (exhumations ou identification de dépouilles mortelles, notamment).

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 402 – Accompagner les familles tout au long du processus, p. 160.

- l'accompagnement est nécessaire quand, pris au piège du processus des recherches et rongés d'inquiétude, les proches cessent de faire attention à leurs propres besoins et / ou aux besoins des autres membres de la famille. En de telles circonstances, l'apport d'un soutien constant et intensifié peut contribuer à soulager la détresse des proches et les encourager à s'occuper davantage d'eux-mêmes et de leur famille ;
- de plus, à cause des liens qu'ils tissent avec les familles des personnes portées disparues, les accompagnants sont idéalement placés pour encourager les membres de la famille qui rencontrent des difficultés spécifiques à solliciter le soutien requis.

3. Qui est habilité à accompagner les familles ?

- **Personnes connaissant, ou ayant connu, la même situation (par exemple, les membres d'associations de familles)**
- **Sociétés nationales**
- ***Field officers* et / ou délégués du CICR**
- **Diverses « personnes-ressources » au sein de la communauté (dignitaires religieux, travailleurs sociaux, professionnels de la santé, membres d'ONG et / ou d'associations actives auprès des jeunes ou des femmes, ou s'occupant des droits de l'homme et, enfin, agents des services publics)**
- **Spécialistes désireux d'adapter leurs services spécifiques, de façon à être mieux à même d'approcher les familles**

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.1 – Le rôle de l'accompagnant, p. 101.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.2 – Accompagnants : qualifications requises, p. 101.

3.1 Associations de familles et personnes vivant, ou ayant vécu, la même situation

Il est fréquent que les familles qui sont (ou ont été) confrontées aux problèmes liés à la disparition d'un ou plusieurs de leurs membres mettent sur pied des associations de familles. Les épreuves partagées rapprochent les individus. Ce type d'accompagnement a le plus d'impact pour les raisons suivantes :

- **Compréhension de la souffrance éprouvée.** Toute personne qui a traversé des épreuves particulièrement pénibles est fermement convaincue que seule une personne ayant vécu la même expérience pourra la comprendre. Le fait de savoir que l'étendue de sa souffrance est pleinement comprise lui permet de partager son expérience, sans retenue ni contrainte. L'ensemble de ces personnes tissent entre elles des liens de solidarité qui pourront peut-être alléger leur souffrance et les aider, à terme, à renouer des liens sociaux.
- **Fin de l'isolement psychosocial.** En partageant leur expérience avec d'autres personnes, les proches des personnes portées disparues se rendent compte qu'ils ne sont pas les seuls à porter un tel fardeau. Ils peuvent parler librement de leur expérience personnelle et – plus important encore – évoquer le disparu sans craindre d'ennuyer ceux qui les écoutent. La possibilité de « mettre des mots » sur la détresse provoquée par l'absence de leur proche peut avoir un impact significatif sur leur capacité à faire face à la situation. *« J'aime vraiment discuter avec d'autres femmes. C'est comme si nous avions créé une famille, simplement parce que nous avons les mêmes problèmes. Je dis ici des choses que je ne pourrais dire à personne d'autre parce que personne ne comprendrait (ou ne voudrait comprendre) ce que je ressens. »*
  Témoignage de M., dont l'époux est porté disparu
- **Mise en perspective élargie.** Le fait d'en parler avec d'autres personnes permet aux proches d'inscrire leur épreuve dans une perspective plus large et, ainsi, de mieux la comprendre.
- **Réciprocité [5] et assistance mutuelle.** Un tel contexte permet de reconnaître les capacités d'endurance de chacun, de tirer les enseignements des épreuves traversées par les uns et les autres et de procurer et recevoir les conseils ou le soutien requis.

5 Voir aussi Jérôme Guay, *Thérapie brève et intervention de réseau – Une approche intégrée*, École de psychologie, Université Laval, Presses de l'Université de Montréal, 1992. l'Université de Montréal, 1992.

- **Effort coopératif.** La création d'associations de familles est l'une des manières, pour les proches des personnes portées disparues, d'unir leurs efforts afin d'obtenir des réponses de la part des autorités et / ou de recevoir le soutien de la société civile et des institutions publiques. Le fait de participer à l'activité d'associations peut également aider les familles à sortir de la passivité qui caractérise les victimes. Les proches des personnes portées disparues deviennent ainsi plus proactifs et les familles participent aux efforts engagés pour attirer l'attention sur la question des personnes portées disparues.
- **Activités récréatives.** En se réunissant, les familles s'offrent l'occasion de participer à des activités récréatives, ce qu'elles ne pourraient pas faire sans cela (pour des raisons diverses : des familles craindront, par exemple, que d'autres personnes voient dans leur comportement un signe de mépris flagrant ou d'indifférence intolérable envers le sort de leur proche porté disparu). Les activités récréatives peuvent être une distraction utile, donnant aux familles un temps de répit, la possibilité d'échapper temporairement à l'angoisse suscitée par la disparition de leur proche.

3.2 Difficultés inhérentes au soutien apporté par des pairs

Le fait de vivre, ou d'avoir vécu, des épreuves émotionnelles similaires risque de donner à tort un sentiment de confiance aux accompagnants. Ils risquent d'oublier de tenir compte du caractère unique de chaque expérience, et de croire qu'ils savent exactement ce que pensent et ressentent les personnes auprès desquelles ils interviennent.

De plus, les accompagnants qui appartiennent à des associations de familles risquent de négliger leurs propres besoins et de se consacrer entièrement à « aider autrui ». Cela peut, bien sûr, les aider à surmonter l'injustice de leur propre situation, mais aussi les conduire à s'impliquer de manière exagérée (et peut-être même malsaine) auprès des autres et à risquer ainsi l'épuisement émotionnel.

Il existe un autre risque, celui de voir une famille ne plus se préoccuper que du proche porté disparu et se laisser submerger par la détresse. C'est un risque qu'il convient de garder à l'esprit, car une telle attitude peut isoler la famille et l'empêcher d'aller de l'avant.

EXEMPLE

Dans les Balkans, de nombreuses familles de personnes portées disparues ont formé des associations. Bien que l'engagement et le militantisme de ces associations aient permis d'aider un grand nombre de familles, des problèmes ont été révélés au cours des entretiens et des ateliers qui ont eu lieu par la suite :

- n'ayant pas eux-mêmes suffisamment conscience de leurs besoins et de leurs émotions (souvent difficiles à gérer), les membres des associations n'ont pas encouragé les nouveaux venus à prendre en compte leurs propres besoins et à chercher à revenir à un certain degré de normalité ;
- certaines associations – persuadées que personne d'autre ne se souciait des familles, tout en étant conscientes de leurs propres capacités limitées à apporter une aide – ont eu de la difficulté à se libérer d'une partie des responsabilités dont elles s'étaient chargées. Trop sollicitées et épuisées, les personnes qui animaient ces associations ont connu un burn-out, sans avoir trouvé d'autres ressources pouvant les remplacer auprès des familles ;
- un certain nombre (sinon la majorité) de ces associations se sont souvent trouvées tiraillées dans des sens opposés : d'une part, elles se croyaient indispensables et, d'autre part, elles souhaitaient se décharger de responsabilités devenues trop lourdes. Pour nombre de leurs membres, il a été particulièrement difficile de se désengager étant donné qu'ils avaient précisément choisi de rejoindre ces associations pour faire face à leur propre perte et à leur propre douleur.
- par moments, les associations ont eu le sentiment que certaines circonstances qui échappaient à leur contrôle – difficultés de mise en œuvre (ou absence pure et simple) de la législation relative aux personnes portées disparues, nombre de cas en suspens, etc. – affaiblissaient l'impact de leurs contributions modestes, mais importantes.

Dès lors que les personnes concernées en ont conscience, ces dangers peuvent être évités (ou leurs effets atténués). En général, un rôle essentiel est joué par le soutien que peuvent apporter – par le biais des associations de familles ou par d'autres canaux – les autres personnes touchées par la disparition d'un proche ; de fait, ce soutien devrait être renforcé par le biais d'une participation accrue d'autres acteurs de la communauté.

3.3 Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge possède une longue expérience et une grande expertise dans le domaine du rétablissement des liens familiaux. Les membres du « Réseau des liens familiaux » – services de recherches des Sociétés nationales, bureaux de recherches des délégations du CICR et Agence centrale de recherches du CICR à Genève – s'attachent à répondre aux besoins des personnes séparées de leurs proches en raison de conflits, de migrations ou de catastrophes naturelles.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.4 – Le rétablissement des liens familiaux et le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, p. 103.

Une large gamme de services visent à répondre aux besoins des membres des familles dispersées : échange de nouvelles familiales, recherches de personnes et, enfin, collecte, gestion et transmission d'informations sur les personnes décédées.

Outre l'aide apportée en vue de rétablir et de maintenir le contact entre les membres des familles dispersées, le Mouvement s'attache également à :

- apporter un soutien aux familles par le biais de « **l'écoute active** » (pouvant être définie comme « une forme équilibrée d'écoute attentive, calme, connectée et non directive »), à l'occasion de visites à domicile ou dans le cadre d'autres activités communautaires ;
- fournir aux familles **des informations** sur les procédures d'enquête visant à retrouver la trace de leur proche porté disparu ainsi que sur d'autres services à disposition dans leur communauté ;
- proposer **une large gamme d'activités** ayant pour but de sortir les familles de personnes portées disparues de leur isolement et d'encourager leur réintégration dans la vie sociale. Ce but peut être atteint par le biais d'un certain nombre d'activités psychosociales telles que camps de vacances d'été et salles de jeux pour les enfants, et formation professionnelle de base, ateliers éducatifs, etc. pour les adultes ;
- favoriser **la mise en réseau**, ce qui implique de donner aux familles des informations sur les services disponibles et d'adapter ces services pour qu'ils répondent à leurs besoins ;
- offrir **une aide matérielle**, soit en distribuant des articles alimentaires et autres, soit en fournissant une assistance directe en vue du lancement d'initiatives micro-économiques ;
- apporter **une aide dans les moments les plus difficiles** (manifestations publiques ou identification de dépouilles mortelles, par exemple). Certes, le fait d'être entourées par des personnes ayant vécu ou vivant une expérience similaire peut aider les familles, mais celles-ci tirent également un grand réconfort de la présence des hommes et des femmes qui s'efforcent de pourvoir à leurs besoins immédiats.

3.4 Autres ressources disponibles au sein de la communauté

Compte tenu de l'étendue et de la variété des besoins des familles et des types d'action requise, l'aide fournie peut être élargie en mobilisant d'autres ressources et / ou acteurs – dignitaires religieux, travailleurs sociaux, professionnels de la santé, ONG travaillant auprès des jeunes ou des femmes ou engagées dans la défense des droits de l'homme – ainsi que, bien sûr, en faisant appel aux autorités. La participation d'autres acteurs permet aussi d'ouvrir plus largement le cercle restreint des familles de personnes portées disparues sur la communauté tout entière.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 319 – Mobiliser un réseau de soutien en faveur des familles de personnes portées disparues, p. 134.

Concevoir un projet d'accompagnement

Cette partie du guide pratique est destinée en particulier aux associations de familles, aux Sociétés nationales, aux ONG et à tous ceux qui souhaitent mettre sur pied un ensemble d'activités visant à répondre aux besoins des proches des personnes portées disparues.

Une personne d'expérience, connaissant bien cette problématique, devrait sensibiliser à la question des disparus les acteurs locaux concernés, avant même que ceux-ci entreprennent toute action. Cette personne devrait également aider les acteurs locaux à définir leur champ d'intérêt ainsi que leurs motivations, en tenant compte à la fois des ressources dont eux-mêmes disposent sur les plans humain et matériel et de la disponibilité d'autres ressources dans leur communauté.

Les associations de familles et les autres organisations doivent être très claires quant à leurs capacités et à leurs limites, et s'abstenir de prendre des engagements qu'elles ne pourraient pas honorer. Quand elles rencontrent des difficultés, elles devraient en informer les autres organisations impliquées et veiller à ce que leur rôle soit repris par quelqu'un d'autre.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.5 – Concevoir un projet d'accompagnement, p. 104.

1. Évaluer la situation des familles

Le but d'une évaluation est de parvenir à une bonne compréhension de la situation et de pouvoir ainsi identifier les problèmes, leurs sources et leurs conséquences. Il s'agit non pas d'établir si telle ou telle activité est possible, mais de déterminer quel type d'activité est nécessaire.

De tous les besoins des familles de personnes portées disparues, le plus pressant est, bien sûr, de s**avoir ce qu'il est advenu de leurs proches et où ils se trouvent**. Toutefois, plusieurs autres difficultés ou problèmes peuvent venir s'ajouter à l'angoisse des familles et risquent de passer inaperçus.

Aucune situation ne ressemble à une autre ; chaque situation est déterminée par des facteurs aussi divers que le contexte politique, la situation socio-économique et culturelle, l'existence éventuelle de mécanismes de soutien extérieurs (et leurs divers types), etc. Malgré certaines similarités, la situation de chaque famille est unique. Il faut donc s'attendre à des différences tant en ce qui concerne les problèmes qu'elles rencontrent que dans leur façon de les affronter. De plus, la nature des difficultés liées à la disparition d'un proche peut évoluer au fil du temps. De nouveaux problèmes risquent d'apparaître tandis que d'autres, plus anciens, peuvent s'atténuer peu à peu ou, au contraire, s'aggraver.

Pour que l'aide fournie soit pertinente, adéquate et efficace, il faut percevoir clairement la situation des familles, tenir compte de leurs besoins du moment et ne pas se laisser guider par des idées préconçues.

- PRÉPARER L'ÉVALUATION

Une évaluation doit être correctement planifiée. Dès le départ, il faut en définir les raisons et l'objet principal ainsi que les méthodes qui seront utilisées, compte tenu de la nature spécifique du contexte (facteurs culturels compris). Il est important de décider quels types d'informations seront recueillies et de quelle manière cela sera fait ; il faut ensuite définir les méthodes d'analyse et, enfin, déterminer qui fera quoi.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 301 – Préparation de l'évaluation des besoins, p. 107.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.6 – Règles de base de la gestion des informations, p. 104.

- SUR QUOI L'ÉVALUATION DOIT-ELLE PORTER ?

Il convient d'évaluer le contexte global et de parvenir à une compréhension générale de la question des personnes portées disparues. Il faut, pour cela, déterminer ce que savent les familles et préciser quelle a été (ou est peut-être encore) leur implication dans le processus des recherches de leurs proches portés disparus. Il faut également comprendre l'impact des disparitions sur les familles et sur les communautés et tenter de découvrir les mécanismes d'adaptation mis en œuvre pour faire face à la situation. Divers facteurs liés à des attitudes socioculturelles – ainsi qu'à l'environnement politique dans lequel la disparition d'un proche est intervenue – influencent habituellement la manière dont chaque famille fait face à ses difficultés. Il importe

donc de tenir compte de ces facteurs lors de l'évaluation des besoins des familles des personnes portées disparues. Il convient enfin de procéder à une analyse de l'action des intervenants ainsi qu'à une évaluation des services offerts aux familles.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 302 – Évaluer la situation des familles, p. 108.

- QUAND L'ÉVALUATION DOIT-ELLE AVOIR LIEU ?

Aucune période n'est « idéale » pour réaliser une évaluation. Les besoins des familles des personnes portées disparues peuvent évoluer au fil du temps. Ils ne sont pas figés. L'évaluation des besoins spécifiques de ces familles peut en fait avoir lieu juste après la disparition de leurs proches, ou des années plus tard.

1.1 Collecter les données et / ou les informations

Il existe plusieurs méthodes de collecte des informations, certaines étant quantitatives, d'autres qualitatives. Cette distinction est parfois exprimée par la séparation entre données « objectives » (factuelles, chiffrées) et données « subjectives » (non chiffrées). Néanmoins, l'enjeu n'est pas ici d'opposer ces deux types de données, mais bien plutôt de faire le tri entre les données « pertinentes et appropriées » et les données « non pertinentes et inappropriées ». Les méthodes de questionnement sont complémentaires et, de manière générale, elles devraient être utilisées conjointement.

Les informations quantitatives fournissent des réponses à des questions telles que « combien ? », « à quelle fréquence ? », « à quelle distance ? », « à quel degré ? ». Les informations qualitatives répondent à des questions telles que « qui ? », « quoi ? », « où ? », « quand ? », « pourquoi ? » et « comment ? ».

La première étape d'une évaluation consiste à déterminer quelles informations sont déjà disponibles auprès d'autres sources (rapports écrits, par exemple). Il faut ensuite définir quelles autres informations doivent être recueillies, ainsi que la manière dont cela pourrait être fait. Le fait d'étudier en profondeur une question très précise ou un problème très spécifique peut parfois produire des résultats clairs ; le danger est toutefois que d'autres questions et problèmes importants ne soient pas examinés. D'autre part, la collecte d'informations relatives à un grand nombre de questions et problèmes peut déboucher sur une évaluation n'ayant pas de spécificité. Les personnes qui réalisent l'évaluation risquent de se trouver en possession d'informations très variées, mais toutes superficielles.

Certaines limites doivent être fixées au moment du choix de la méthode de collecte des informations. Toutes les familles de personnes portées disparues doivent-elles faire l'objet d'une évaluation, ou seulement certaines d'entre elles ? Qui d'autre faudrait-il contacter ? Faut-il évaluer en détail tous les problèmes, ou seulement ceux qui sont prioritaires ? L'accent devrait être mis, tout au long du processus, sur l'obtention de données de la meilleure qualité possible, dans la limite du temps et des ressources disponibles, ainsi que sur la rigueur, l'ouverture d'esprit et l'objectivité (« absence de biais »).

Une fois que le type d'informations à recueillir a été déterminé, il faut décider comment la collecte de données sera faite et documentée. Cela implique de choisir les méthodes qui seront utilisées – enquêtes, entretiens, groupes de discussion ou observation – ainsi que les personnes qui seront incluses dans l'évaluation.

Il existe diverses façons de sélectionner les personnes auprès de qui les informations seront recherchées. Deux méthodes sont cependant particulièrement importantes : il s'agit de l'échantillonnage aléatoire et de l'échantillonnage dirigé [6]. La première méthode (les familles sont choisies au hasard) repose généralement sur des échantillons plus larges ; son avantage est que les résultats obtenus seront probablement représentatifs de toutes les familles concernées.

La logique et la valeur de la méthode de l'échantillonnage dirigé (les familles sont choisies à dessein) découlent de la volonté d'acquérir une connaissance approfondie de la question. Seuls les cas « riches en informations » sont sélectionnés. Cette méthode d'échantillonnage « par choix raisonné » cible un nombre relativement restreint de personnes. Les répondants au sondage peuvent être choisis au sein des familles de personnes portées disparues. Ils peuvent être aussi choisis parmi d'autres informateurs clés, identifiés

6 Dans le cas de l'échantillonnage aléatoire, chaque élément de la population (village, individu ou ménage) doit avoir une chance égale d'être sélectionné ; cela peut parfois nécessiter des efforts pour éviter les biais (accès, sexe, etc.) risquant de fausser les résultats (l'on peut alors, par exemple, recourir à une méthode d'échantillonnage aléatoire stratifié). **Le fait d'opter pour un échantillonnage *dirigé* signifie d'interviewer soit des informateurs clés soit, ce qui est plus important, des groupes ou des individus vulnérables dans le but d'obtenir des informations spécifiques.**

comme étant susceptibles de fournir des informations substantielles. Choisis parmi les personnels de santé, les agents nationaux ou locaux de la fonction publique, les membres de groupes de femmes, les dirigeants communautaires, les dignitaires religieux, les employés d'ONG et d'institutions publiques ou les travailleurs sociaux, par exemple, ces répondants disposent d'informations spécifiques sur certains problèmes de la population touchée. Connaître l'opinion des principaux acteurs au sein de la communauté permet de savoir ce qu'ils pensent des difficultés rencontrées par les familles des personnes portées disparues.

GROUPES DE DISCUSSION[7]

Comme leur nom l'indique, les **groupes de discussion** sont destinés avant tout à permettre des discussions collectives. Ils rassemblent, autour d'un thème spécifique, des personnes présentant des traits communs (proches de personnes portées disparues vivant dans des régions reculées du pays, femmes dont l'époux est porté disparu, infirmières, mères d'enfants de moins de cinq ans, etc.) ou ayant vécu des épreuves similaires. Les groupes de discussion peuvent être utilisés à de nombreuses fins. Ils visent notamment à permettre de :

→ rassembler des informations, connaître les opinions, croyances, habitudes, attitudes, pratiques et besoins en relation avec un sujet particulier ;
→ stimuler le partage d'opinions et les discussions entre les participants ;
→ réunir suffisamment d'informations sur lesquelles il sera possible de baser un projet ou d'évaluer les résultats d'un projet réalisé.

Les informations collectées dans le cadre des groupes de discussion peuvent aider à orienter les projets et à en accroître la pertinence et l'efficacité, notamment quand les participants sont des informateurs clés et / ou des proches de personnes portées disparues.

Cette méthode présente un certain nombre d'avantages. En effet, la population concernée – en ce cas, les familles des personnes portées disparues – a ainsi la possibilité de participer activement aux efforts déployés pour lui venir en aide ; les participants ont aussi le sentiment que leur opinion sur des questions qui les préoccupent profondément compte vraiment.

Il existe aussi certaines limitations ou contraintes : les résultats d'un groupe de discussion ne doivent pas être extrapolés. De plus, il n'est pas toujours possible, pour les participants des groupes de discussion, de parler de leur expérience personnelle.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 303 – Organiser une séance de groupe de discussion, p. 110.

● ENTRETIENS

Les entretiens constituent un volet essentiel de toute évaluation. Certaines décisions doivent être prises au préalable. Va-t-on interviewer un ou plusieurs membres de la famille ? Quelles questions faudra-t-il poser ? Quand et comment faudra-t-il conduire les entretiens ?

À la différence des groupes de discussion, les entretiens permettent de porter une attention plus directe aux expériences individuelles, ainsi que de définir et de quantifier avec davantage de précision les problèmes et besoins spécifiques. Les entretiens offrent également aux personnes interviewées l'occasion de s'exprimer plus librement, sans subir la pression des perceptions d'autres personnes.

Les entretiens individuels sont recommandés quand des questions portant sur un sujet sensible risquent d'être posées : par exemple, quand une situation de famille est complexe, ou quand les besoins sont liés à des problèmes de sécurité et / ou de protection. Des entretiens individuels peuvent être nécessaires pour identifier les différences existant au sein d'un cercle familial quant à la manière de faire face à la disparition d'un proche. Le fait d'interviewer tous les membres de la famille ensemble risquerait d'empêcher certains d'entre eux d'exprimer les difficultés qu'ils rencontrent, personnellement, pour faire face à l'épreuve.

Les deux approches suivantes peuvent être adoptées pour conduire des entretiens :

→ lors des entretiens **non structurés,** la personne qui conduit l'entretien peut acquérir une connaissance approfondie des besoins d'une famille au fil de la conversation. Un accompagnant qui conduit un entretien non structuré peut parvenir à comprendre les besoins des membres de la famille sans devoir

7 Voir aussi K. De Jong, *Focus Group Discussion Guidelines*, Médecins sans frontières (MSF) Pays-Bas, document interne, 2001 ; S. Dawson, L. Manderson, *Le manuel des groupes focaux*, International Nutrition Foundation for Developing Countries, Boston, 1993.

Un groupe – composé de travailleurs sociaux, de psychologues et de membres d'associations de familles de personnes portées disparues – peut être invité à répondre aux questions suivantes :

- Pourquoi les familles hésitent-elles à solliciter un soutien (à l'extérieur ou à l'intérieur du cercle intime) ?
- Que peut-on faire pour encourager les familles à participer à une discussion avec d'autres familles ?
- Que peut-on faire pour soutenir les membres masculins de la famille ?

Dans ce type de discussion, l'ouverture d'esprit devrait être encouragée ; l'expression de jugements moraux devrait, au contraire, être découragée.

utiliser un questionnaire standard. Le fait d'écouter parler les proches de personnes portées disparues pendant les visites à domicile ou lors d'autres rencontres, et de les laisser s'exprimer au sujet de leurs difficultés, est une bonne façon d'arriver à comprendre les épreuves que ces personnes traversent. Cela aide aussi à déterminer l'action à mener pour atténuer leur souffrance. Il demeure cependant toujours utile de prendre des notes pendant l'entretien et de préparer par avance une simple liste de contrôle qui aidera à enregistrer les informations essentielles (circonstances de la disparition, état émotionnel, situation de la famille, revenu du ménage, etc.) ;

→ lors des entretiens **directifs et semi-structurés (avec utilisation de questionnaires)**, il est demandé aux personnes interviewées de répondre systématiquement à un ensemble de questions prédéterminées. Ces questions peuvent être ouvertes, appelant une réponse libre (« **comment, d'après-vous, les autres perçoivent-ils votre situation ?** ») ou fermées, appelant une réponse précise – (« **pensez-vous que les autres vous comprennent ?** »). Les questions ouvertes sont principalement utilisées pendant les entretiens semi-structurés pour permettre aux personnes interrogées d'exprimer leurs préoccupations ou opinions personnelles sur divers sujets.

Que les questions posées soient ouvertes ou fermées, les réponses doivent être correctement recueillies et documentées. Les conclusions qui en découlent doivent ensuite être analysées.

L'énoncé des questions varie en fonction des besoins à évaluer. Par exemple, pour parvenir à une meilleure compréhension de l'impact de la disparition sur la vie sociale des familles, il est important de poser des questions qui visent à déterminer la nature de leurs relations actuelles avec leur milieu social, en cherchant à savoir s'il y a eu des changements après la disparition et, le cas échéant, en essayant de connaître les causes sous-jacentes de ces changements.

Pour être aussi crédibles et pertinents que possible, les questionnaires doivent prendre en compte diverses catégories de personnes au sein de la population visée (mères, frères, sœurs de personnes portées disparues, proches de soldats disparus au combat ou de civils portés disparus, familles vivant en zones urbaines ou en régions rurales, etc.). Les réponses varieront en fonction de l'expérience vécue par les personnes interrogées. La comparaison des perceptions, attitudes et expériences personnelles dans les différentes catégories donne parfois de bons résultats.

● SÉANCES DE BRAINSTORMING

Cette technique permet à un groupe de personnes de mener une conversation ouverte sur un thème spécifique. Le but d'une séance de brainstorming est de générer une analyse (rétrospective ou prospective) ainsi que des idées et des solutions. Toute séance ayant pour thème principal les questions liées à la situation des familles des personnes portées disparues ou aux disparitions devrait inclure des personnes connaissant bien ces sujets. Des proches de personnes portées disparues peuvent participer à de telles discussions.

2. Analyser les informations et identifier les priorités

Quand toutes les informations ont été recueillies auprès de différentes sources, il est temps de traiter les données, ventiler les réponses par catégories et dégager des tendances dans les réponses. Cela permet d'identifier non seulement les principaux problèmes rencontrés par les familles des personnes portées disparues, mais aussi de connaître les ressources disponibles pour les aider, ainsi que de mesurer l'écart éventuel

entre besoins et ressources. Les résultats de l'évaluation sont essentiels : sans eux, aucune décision ne peut être prise.

Il convient tout d'abord de déterminer s'il y a nécessité d'agir. Si c'est le cas, les renseignements en votre possession vous permettront de décider à quels problèmes vous devrez donner priorité dans votre projet d'accompagnement, en tenant compte de leur importance, de vos capacités, des ressources existantes et des difficultés potentielles.

3. Élaborer le projet d'accompagnement

À ce stade, vous devez déterminer les meilleurs moyens de répondre aux besoins des familles en fonction des priorités fixées.

3.1 Établissement des objectifs

Un objectif décrit le résultat auquel vous comptez parvenir grâce au projet. Il s'agit, en l'occurrence, des améliorations à obtenir dans la situation des familles des personnes portées disparues.

Les objectifs sont habituellement de deux types : généraux et spécifiques.

Un objectif général concerne le projet tout entier et décrit le résultat attendu à moyen terme (« améliorer **le bien-être psychosocial des familles des personnes portées disparues** », par exemple). Le projet d'accompagnement parviendra peut-être à résoudre le problème, ou contribuera à le résoudre.

Un **objectif spécifique** est à plus court terme et peut être atteint plus rapidement. Il s'agira, par exemple, de « **permettre aux proches des personnes ayant disparu dans une zone donnée de savoir, dans un laps de temps prédéterminé après la disparition, quelle est la voie à suivre pour les recherches** ». Un projet comporte généralement plusieurs objectifs spécifiques, liés à l'objectif général. À chaque objectif spécifique peuvent correspondre à la fois une stratégie et des activités qui lui sont associées.

Chacun des objectifs doit être S.M.A.R.T. (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant & Time-bound*), c'est-à-dire spécifique, mesurable, réalisable, pertinent et limité dans le temps.

3.2 Élaboration d'une stratégie et d'un plan d'action

Après avoir fixé les objectifs, vous devez identifier la manière dont ils seront atteints concrètement. Il faut, pour cela, définir chaque étape du projet. Les détails concernant chaque élément du programme seront synthétisés dans un plan d'action qui doit inclure les points suivants :

- **L'objectif général et les objectifs spécifiques.** Quels changements voulons-nous induire dans la vie des proches de personnes disparues ? *(Cf. chap 3.1 « L'accompagnement »)*
- **La stratégie.** Quels sont les moyens les plus efficaces pour atteindre les objectifs ? Comment devrions-nous surmonter les contraintes et mettre à profit les possibilités existantes ?
- **Les activités.** Une fois que les objectifs et la stratégie ont été clarifiés, vous serez en mesure de définir et de lister les activités à réaliser. Il sera en outre nécessaire de répondre aux questions suivantes : Comment les activités seront-elles mises en place ? Qui fera quoi ? Quelle est la séquence prévue pour ces activités ? Dans quelle mesure seront-elles interconnectées ? Quel est le calendrier prévu (dates de début et de fin des activités) ?
- **Indicateurs-clés à utiliser pour assurer le suivi des activités et des résultats.**
  Le système de suivi. Vous devrez aussi décider de quelle manière le suivi du projet sera assuré. Il faudra, à cet effet, préparer un plan d'action avant le lancement du projet : Sur quoi les contrôles porteront-il ? Quelle en sera la fréquence ? À qui seront confiées les responsabilités ? Quels indicateurs allez-vous utiliser ? Quelles méthodes allez-vous utiliser pour collecter et analyser les informations ? Comment les informations seront-elles utilisées ? Pour plus de précisions à ce sujet, *Cf. chap. 4.*
- **Les ressources requises.** De quoi avons-nous besoin pour mener à bien les activités prévues (ressources humaines et financières, acteurs externes, etc.) ? Quel est le calendrier prévu (dates de début et de fin des activités) ? Il convient de définir les ressources nécessaires pour réaliser chaque activité : De quelles ressources humaines, matérielles, techniques et financières et de quels moyens logistiques avons-nous besoin pour lancer le projet et en surveiller la bonne marche ? Quel est calendrier prévu pour chacune de ces étapes ? En fonction des réponses données à ces questions, certaines activités devront peut-être être modifiées afin de tenir compte de la disponibilité des ressources. Que vous

deviez lever des fonds ou que vous utilisiez des fonds déjà disponibles, il est important de préparer un budget pour le projet. Un budget est nécessaire pour assurer une gestion financière transparente.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 304 – Élaborer un plan d'action, p. 112.

3.3 Rédaction d'une proposition de projet

Une proposition de projet rédigée de façon très claire pourra aider l'accompagnant au moment où il devra présenter les raisons, le but et les résultats escomptés d'un projet donné. Une proposition de projet bien rédigée peut également aider les autres acteurs à prendre conscience de l'impact de la disparition des personnes et les encourager à participer à la réalisation de certaines activités. Elle peut aussi aider à lever des fonds.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 305 – Rédiger une proposition de projet, p. 115.

4. Assurer un suivi des activités et évaluer leur efficacité

4.1 Suivi et évaluation

Le suivi d'un projet est un processus continu et systématique, qui devrait se poursuivre tout au long de l'exécution du projet. Divers types de suivi – suivi des activités, suivi des résultats, suivi de l'évolution de la situation et suivi financier, par exemple – permettent de surveiller la bonne marche d'un projet. Il faut pour cela collecter, enregistrer, analyser et transmettre des informations. La responsabilité du suivi incombe aux personnes qui gèrent ou exécutent le projet.

Le suivi des activités implique de contrôler au jour le jour les effets et les résultats de l'action menée. Il implique également de vérifier si les familles des personnes portées disparues ont reçu les biens et / ou les services qu'elles pouvaient attendre (selon ce qu'on leur a dit) en termes de quantité et de qualité. **Le suivi des résultats** sert à contrôler les progrès en termes de réalisation des objectifs du projet tels qu'ils ont été planifiés (le but étant de disposer d'indicateurs précoces). Ce type de suivi concerne principalement certains objectifs spécifiques et résultats à court terme. Le **suivi de l'évolution de la situation** exige de garder trace des changements qui se produisent dans le contexte et qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur le projet lui-même (c'est-à-dire sur sa pertinence, son exécution et ses résultats) ainsi que sur l'impact du projet sur ce même contexte.

Une évaluation est un examen indépendant, objectif et systématique d'un projet au niveau de sa conception, de son exécution et de ses résultats. Contrairement aux contrôles réalisés dans le cadre du suivi d'un projet, les évaluations n'ont lieu qu'à la fin du projet (ou, parfois, à certains moments spécifiques pendant son exécution). De portée plus large que le suivi, les évaluations permettent de trouver des réponses à des questions qui n'ont pas été examinées et / ou qui exigent un processus plus complexe de collecte et d'analyse des données. Elles nécessitent une préparation minutieuse et doivent être effectuées par des personnes qui n'ont pas elles-mêmes été impliquées dans la conception et la mise en œuvre du projet.

Le suivi et l'évaluation permettent d'identifier et d'évaluer tant les problèmes que les succès potentiels. Ils permettent aussi de découvrir les tendances et fournissent une base de décision quant aux mesures correctives à prendre pour améliorer la conception du projet, son mode d'exécution et, par conséquent, ses résultats pour les familles des personnes portées disparues.

Le suivi et l'évaluation peuvent viser t**rois objectifs principaux :**

- → Soutenir le processus de prise de décisions opérationnelles en fournissant des informations aux personnes chargées de la gestion et de la mise en œuvre du projet (en vue, par exemple, d'apporter les ajustements nécessaires).
- → Tirer les enseignements, et les mettre à profit, dans le projet lui-même et au-delà.
- → Faciliter le reporting interne (destiné aux employés et aux cadres de l'organisation responsables du projet) et externe (destiné aux familles des personnes portées disparues, aux autorités, à d'autres organisations et aux donateurs).

Afin d'éviter de rassembler une masse d'informations ni utiles ni utilisables, il est important – lors de l'élaboration d'un plan de suivi (ou, dans le cas d'une évaluation, lors de la définition du mandat) – de veiller à préciser deux éléments. Il s'agit, d'une part, des interrogations auxquelles vous pourrez trouver (et trouverez) des réponses et, d'autre part, de l'usage qui sera fait des informations que vous prévoyez de collecter.

4.2 Effectuer un suivi et réaliser une évaluation

Pour pouvoir procéder à l'évaluation des activités, il faut que plusieurs questions aient reçu une réponse : quoi (mise en œuvre des activités, effets immédiats et à long terme) ; comment (indicateurs et outils) ; pour qui (sources d'informations) ; et quand (calendrier).

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 304 – Élaborer un plan d'action – Exemple n° 2, p. 114.

4.3 Analyser les informations

- **Toutes les activités ont-elles été réalisées comme prévu ?**
  Par exemple, nombre de séances d'information organisées par rapport au nombre planifié.
- **A-t-on pu atteindre autant de personnes que prévu ?**
  Par exemple, taux de présence aux séances d'un groupe de discussion ou nombre de personnes ayant reçu des plaquettes d'information.
- **Les moyens / ressources utilisés étaient-ils adéquats ?**
  Par exemple, les ressources logistiques ont-elles été suffisantes, ou le nombre d'instructeurs a-t-il été suffisant pendant les séances de formation ?
- **Les activités ont-elles contribué à atteindre l'objectif fixé ?**
  Par exemple, les familles ont-elles utilisé les services dont on leur a parlé pendant les séances d'information, et ont-elles ainsi été en mesure de résoudre certains de leurs problèmes ? Les familles sont-elles restées en contact les unes avec les autres ? Ou encore, les familles qui ont participé aux séances d'information ont-elles été bien renseignées sur les services à disposition ?
- **Y a-t-il eu certains résultats inattendus ?**
  Par exemple, si l'écart entre le nombre de familles ayant besoin des séances d'information et le nombre de celles qui y ont effectivement assisté montre un faible taux de participation, les divers facteurs contribuant à ce mauvais résultat ont-ils été identifiés ?
- **Les activités et / ou la manière dont elles ont été réalisées ont-elles répondu aux attentes des bénéficiaires ? En d'autres termes, quel a été le niveau de satisfaction ?**

4.4 Rendre compte des résultats

À la fin d'une évaluation, vous pouvez résumer les éléments suivants dans un document qui pourra être utilisé en interne ou envoyé aux donateurs ou à d'autres parties intéressées :

- besoins / problèmes identifiés pendant l'évaluation ;
- moyens choisis pour y répondre ;
- types d'activité(s) réalisée(s) ;
- efficacité de l'action menée et effets potentiels sur la situation des familles ;
- points saillants ;
- changements nécessaires pour améliorer l'efficacité du projet / des activités ;
- difficultés rencontrées pendant la réalisation des activités.

Principales activités

Chaque intervention qui vise à fournir un soutien aux familles des personnes portées disparues doit prendre en compte à la fois l'ampleur des besoins et la variété des ressources nécessaires pour y répondre.

Le chapitre qui suit décrit dans leurs grandes lignes les principales activités à entreprendre pour accompagner les familles des personnes portées disparues pendant la période où elles doivent affronter une situation douloureuse. Ces activités visent à tirer parti des ressources individuelles et collectives et à restaurer les liens sociaux essentiels.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.7 – Accroître la capacité des familles à faire face à leurs difficultés, p. 106.

L'accompagnement des familles de personnes portées disparues implique de :

1. Soutenir les familles par le biais de l'écoute active.
2. Fournir des informations aux familles.
3. Aider les familles à rechercher leurs proches portés disparus.
4. Aider les familles à régler leurs problèmes d'ordre juridique et administratif.
5. Mettre sur pied des groupes d'entraide afin d'encourager les familles à partager les épreuves qu'elles traversent et à se soutenir mutuellement.
6. Aider les proches des personnes portées disparues à se réinvestir dans d'autres domaines (sur le plan social et émotionnel).
7. Promouvoir la communication au sein des familles.
8. Mobiliser la communauté ainsi que les personnes clés au sein de la communauté (faire office de médiateur entre les familles et les services à disposition).
9. Sensibiliser le public à la question des personnes portées disparues et promouvoir la reconnaissance par le public de la souffrance des familles.
10. Orienter les proches des personnes portées disparues vers des services de soutien existants et / ou vers des spécialistes.

1. Soutenir les familles par le biais de l'écoute active

Qu'implique l'écoute active ?

L'écoute active joue un rôle capital dans l'établissement de rapports de confiance avec les familles (que ce soit dans le cadre, ou hors du cadre, d'un projet d'accompagnement).

Il faut notamment :

→ **Avoir une attitude non moralisatrice et faire preuve de respect et de tolérance** envers la manière dont les familles choisissent d'affronter leur situation. Une personne qui écoute / accompagne ne doit pas conseiller aux membres de la famille d'« oublier » ou de « tourner la page ». L'accompagnant doit respecter la conviction de chacun quant au sort de leur proche porté disparu. Il doit les écouter avec respect quand ils s'expriment à ce sujet. « Écouter les familles » ne signifie pas que vous devez partager leurs convictions. « Apporter un soutien aux familles » ne signifie pas que vous devez adhérer à leur croyance que leur proche porté disparu est toujours vivant, ni que vous devez les encourager à croire cela.

→ **Permettre à chacun d'exprimer ses émotions** sans craindre d'être moqué.

→ **Avoir une attitude empathique** (la personne qui écoute peut ainsi partager par l'imagination les sentiments de la personne qui parle [8]).

→ **Montrer de l'intérêt et de la compassion pour ce que disent les familles,** qui doivent pouvoir croire en l'engagement de la personne qui offre son aide.

→ **Rassurer les familles** – leurs réactions sont normales, y compris leur besoin éventuel de « tourner la page ».

→ **Trouver ensemble des solutions** susceptibles de les aider à aller mieux.

→ **Fournir des informations et des conseils pertinents** au sujet de problèmes particuliers.

→ **Respecter la confidentialité** des informations que l'on vous donne ; faire preuve de tact et de discrétion.

8 Faire preuve d'empathie implique d'avoir une distance émotionnelle suffisante par rapport à la souffrance de la famille que l'on accompagne afin de pouvoir comprendre intimement sa situation sans se laisser submerger par l'émotion. Il faut, pour cela, que la personne qui écoute concentre son attention sur la manière dont les membres de la famille parlent de l'épreuve qu'ils traversent et expliquent comment ils essaient de faire face ; il faut aussi que la personne qui les écoute les aide à mieux comprendre eux-mêmes leur situation, sans leur dire ce qu'ils doivent penser et ressentir.



Département de Quiché, Guatemala. Des familles se préparent à ensevelir dans la dignité et selon la coutume maya les proches dont les dépouilles ont été récemment exhumées et identifiées.

Le langage non verbal peut fournir des informations sur l'état émotionnel de la personne interviewée ainsi que sur ses rapports avec la personne qui conduit l'entretien. De nombreux messages importants sont transmis par le « langage corporel » : expressions du visage, posture (la façon dont une personne est assise, par exemple), proximité physique entre la personne qui conduit l'entretien et la personne interviewée, conduite ou comportement (un formalisme exagéré risque de créer une distance inutile) et, enfin, ton de la voix.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 306 – Parler avec des proches de personnes portées disparues, p. 115.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.3 – Compétences de base en communication, p. 102.

INFORMATION

Ce type de discussion ou d'entretien n'est pas un interrogatoire. Dans de telles situations, l'accompagnant devrait écouter, et non pas tenter de combler les silences par des paroles.

La première rencontre avec une famille est un moment extrêmement important ; elle peut influencer la nature des futures rencontres.

Le but de l'écoute active n'est pas nécessairement de donner libre cours à des émotions.

Le but recherché par le biais de l'écoute n'est pas d'amener quelqu'un à accepter le décès d'un proche. Le but est ici d'aider les familles à mieux supporter l'absence du disparu en renouant avec la vie sociale et familiale.

L'écoute active n'implique pas d'avoir une réponse à donner à toutes les difficultés dont parlent les familles. La situation tragique d'une famille ne devrait conduire l'accompagnant ni au découragement ni à une implication exagérée.

Il est important de terminer la première entrevue en indiquant votre disponibilité pour des rencontres similaires à l'avenir ; il importe aussi de ne pas conclure la conversation sur une note négative.

Où une telle rencontre devrait-elle avoir lieu ?

Les occasions permettant d'avoir des discussions constructives avec les membres de la famille peuvent se présenter de diverses manières – le choix du lieu de la rencontre n'est donc limité à aucun lieu particulier.

Néanmoins, afin de maximiser l'efficacité de la rencontre :

- le cadre devrait être confortable et assez sûr pour encourager les personnes à s'exprimer librement ; tant la personne qui écoute que les membres de la famille devraient se sentir à l'aise, ne pas être distraits par des interruptions ou craindre la présence d'oreilles indiscrètes ;
- encouragez le dialogue en vous plaçant vous-même au même niveau que les personnes avec qui vous vous trouvez. Ne mettez pas de trop nombreux obstacles entre elles et vous (une table, par exemple). En d'autres termes, le cadre ne devrait pas être excessivement formel mais au contraire rassurant et, si possible, familier.

2. Fournir des informations aux familles

Des informations sur diverses questions (voir ci-dessous) peuvent être fournies aux familles soit pendant des discussions, soit lors de séances d'information formelles.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 307 – Organiser des séances d'information à l'intention de familles de personnes portées disparues, p. 117.

Questions d'ordre général et juridique

- Droits des personnes portées disparues et de leurs familles.
- Obligations des autorités.
- Procédures existantes en matière de recherches de personnes portées disparues (par exemple, enregistrement, recherches, exhumation et identification).
- Mécanismes mis en place pour établir le sort des personnes portées disparues et pour fournir un soutien aux familles : comment ces mécanismes fonctionnent, ce que les familles peuvent en attendre.
- Nécessité d'enregistrer les personnes portées disparues ; procédures à suivre.
- Avantages sociaux existants / aide sociale (par exemple, pensions ou autres avantages sociaux auxquels les familles peuvent prétendre).
- Problèmes spécifiques liés au processus d'identification (exhumations, analyse de l'ADN, entretien *ante mortem*, etc.) : explication du déroulement du processus.

Cf. chap. 4 : L'accompagnement des familles pendant le processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles, p. 139.

Informations d'ordre pratique

- Où faut-il se rendre pour enregistrer un proche porté disparu ?
- Où faut-il se rendre pour recevoir des informations sur le processus des recherches ?
- Comment doit-on présenter une demande de déclaration d'absence ou un document similaire ? Que faire si l'on reçoit un tel document ?
- Comment doit-on présenter une demande de prestations sociales / d'assistance ?
- Comment peut-on obtenir les documents nécessaires (sur le plan légal et administratif) ?
- Comment peut-on obtenir une assistance juridique ?

Accès à d'autres ressources disponibles

- Quand et où peut-on obtenir une assistance médicale et / ou un soutien spécialisé (soutien psychologique, par exemple) ?
- Quels sont les services disponibles au sein de la communauté (soutien fourni par les associations de familles, services fournis par des ONG, etc.) ?

Cf. chap. 3 : Mobiliser la communauté, p. 96.

Conseils pratiques

- Stratégies susceptibles d'aider les familles à affronter leur situation actuelle (en prenant des mesures pour les sortir de leur isolement, les aider à revenir dans le cercle social qui leur est familier, etc.).

→ Informations utiles sur la manière dont les inquiétudes et les craintes peuvent être partagées au sein de la famille (comment parler à des enfants de leur père porté disparu, par exemple).

Perspective religieuse

→ Conduite correcte (prescrite par la religion) en ce qui concerne la déclaration de décès, par exemple.
→ Rituels liés aux personnes portées disparues.

3. Aider les familles dans le processus de recherches d'un proche porté disparu

Les familles commencent leur quête d'informations sur le sort d'un proche porté disparu aussitôt qu'elles réalisent sa disparition. Elles poursuivent leur quête aussi longtemps qu'elles ne reçoivent pas de renseignements sur ce qu'il est advenu de la personne recherchée et sur le lieu où elle se trouve. Les familles ont souvent besoin d'assistance et de conseils tout au long de ce processus. Un certain nombre d'activités peuvent être entreprises pour les aider. Les délégations du CICR et les services de recherches des Sociétés nationales ont un mandat spécial et bénéficient d'une formation spécifique dans le domaine du rétablissement des liens familiaux.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 308 – Aider les familles dans le processus de recherches d'un proche porté disparu, p. 118.

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.4 – Le rétablissement des liens familiaux et le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, p. 103.

4. Aider les familles à régler des problèmes d'ordre juridique et / ou administratif

Les procédures juridiques et administratives liées à la disparition d'une personne sont souvent difficiles à mener à bien, en particulier dans les situations où le cadre légal interne est inexistant ou incomplet (*Cf. chap. 2, p. 31*). De plus, il est fréquent que les familles ne connaissent ni leurs droits ni les procédures à suivre, et les autorités ne sont pas toujours au courant des difficultés rencontrées. La plupart des familles ont besoin d'aide pour se frayer un chemin dans la réglementation et les procédures, ainsi que pour avoir accès aux avantages sociaux spécifiques auxquels (quand ils existent) elles peuvent prétendre. Selon la situation, ce soutien peut être relativement simple (explication et accompagnement) ou plus complexe et exiger, en ce cas, l'aide d'un conseiller juridique.

Les associations de familles de personnes portées disparues (et les groupements similaires) peuvent se mobiliser et mener campagne en faveur de leurs droits. Les ONG régionales ou internationales – telles que HOM aux Pays-Bas (Comité humaniste des droits de l'homme), FEDEFAM (*Federacion Latinoamericana de Asociaciones de Familiares de Detenidos – Desaparecidos*) et AFAD (*Asian Federation against Involuntary Disappearances*) – peuvent aider les familles à se doter de moyens d'action et à élargir leur réseau pour que leur combat soit plus efficace.

Cette organisation, sans équivalent, regroupe des femmes devenues militantes des droits de l'homme pour atteindre un but commun. Ces femmes se sont rencontrées au cours des démarches qu'elles menaient pour retrouver leurs fils et filles portés disparus, enlevés par des agents du gouvernement argentin pendant la Guerre Sale des années 1976 à 1983 et au cours des années suivantes. Nombre de « disparus » ont été torturés et assassinés.

Pendant plus de trente ans, les « Folles de la Place de Mai » ont lutté pour défendre leur droit de connaître le sort de leurs fils, filles et, parfois, petits-enfants, tout en s'efforçant de garder vivants leur souvenir et leur esprit. La grande place du centre de Buenos Aires sur laquelle les mères et les grand-mères de « disparus » ont commencé à se rassembler a donné son nom à l'organisation. Ces rassemblements ont constitué une forme nouvelle de protestation et de résistance. Le caractère public et collaboratif de leur militantisme contrastait fortement avec le caractère oppressif et le silence du gouvernement argentin. Sous la pression des événements, beaucoup de victimes de la Guerre Sale s'étaient repliées sur elles-mêmes et leur isolement avait aidé le gouvernement à maintenir son emprise sur une population terrorisée. Le fait que les mères aient commencé à parler entre elles et à raconter leur histoire a constitué une rupture majeure par rapport aux habitudes d'isolement et de silence qui s'étaient installées peu à peu dans le pays. Leur refus de rester « tranquilles » a fait plus que combattre le terrifiant mutisme du gouvernement : les récits des mères de la Place de Mai ont inspiré d'autres femmes et les ont incitées à se mettre à la recherche de leurs enfants disparus, donnant ainsi de l'ampleur au mouvement.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 309 – Aider les familles à régler les problèmes d'ordre juridique et / ou administratif, p. 119.

5. Mettre sur pied des groupes d'entraide

Les groupes d'entraide sont différents tant des groupes de soutien (généralement animés par des professionnels) que des groupes de discussion et des groupes réunis pour des séances d'information. Le but principal des groupes d'entraide est de donner aux familles des personnes portées disparues l'opportunité de se rencontrer, dans un cadre propice à l'échange, pour parler des problèmes qui les préoccupent. Les groupes d'entraide contribuent à :

→ **mettre fin à l'isolement émotionnel des familles :**
- en partageant leurs émotions et les épreuves qu'elles traversent sans peur d'être jugées ;
- en renouant avec le sentiment de faire partie d'un groupe (en parlant avec d'autres personnes qui traversent ou ont traversé des épreuves similaires, certains participants réalisent qu'ils ne sont pas seuls, que leur situation n'est pas unique).

→ **encourager l'assistance mutuelle :**
- en partageant des informations utiles sur le plan pratique ;
- en échangeant des idées et des conseils sur la manière de faire face à leur situation spécifique (par exemple, une mère pourra en encourager une autre à parler de leur père porté disparu à ses enfants) ; en général, les conseils donnés par des personnes qui traversent ou ont traversé la même épreuve sont plus facilement acceptés ;
- en s'inspirant mutuellement : par exemple, certaines personnes pourront reprendre espoir en voyant que d'autres réussissent à faire face à leur situation.

→ **renforcer les capacités personnelles de résilience et d'adaptation :**
- en venant en aide à d'autres proches de personnes portées disparues (les participants devenant alors à la fois des aidants et des bénéficiaires – cela peut leur permettre de chasser leurs sentiments de désarroi, d'inutilité et d'impuissance. Il est bien connu que le fait de pouvoir aider les autres est une bonne façon de restaurer l'estime de soi) ;
- en identifiant leurs propres besoins et en trouvant les moyens d'y répondre ;
- en prenant le contrôle d'une situation, en parvenant à une meilleure compréhension et en trouvant les moyens d'y faire face ;
- en reconstruisant des souvenirs (par exemple, en se souvenant avec tendresse des personnes portées disparues).

→ **élaborer des stratégies communes :**

– face à un problème particulier, les membres du groupe d'entraide peuvent mettre en commun et échanger leurs idées pour trouver des réponses adéquates. Ils peuvent également développer des idées pour honorer ensemble la mémoire de leurs proches.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 310 – Mettre sur pied des groupes d'entraide, p. 120.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 311 – Choisir des thèmes pour les discussions de groupe, p. 124.

CAS

« … J'ai lu dans le journal que d'autres personnes étaient dans la même situation que moi. J'ai essayé de contacter certaines d'entre elles, pour partager nos expériences et m'assurer que je n'oubliais rien qui me permettrait de découvrir ce qui était arrivé à mon mari. J'ai appris que le CICR organisait une réunion pour les proches de personnes portées disparues. J'y suis allée, je suis restée dans un coin et je n'ai pas arrêté de pleurer derrière mes lunettes aux verres teintés. Il y avait de nombreuses personnes comme moi. Elles étaient toutes aussi perturbées, malheureuses et impuissantes, mais au moins quelqu'un nous écoutait. Ils nous ont proposé d'unir nos forces et de former une association afin d'avoir un réel impact, et nous avons immédiatement adopté cette idée.

Je me suis rendu compte que nous ne pourrions progresser qu'en nous organisant – en nouant des relations et en faisant des propositions – et que je ne pouvais rien faire seule. [...] J'ai été la première à me mettre au travail. J'ai consacré tout mon temps et toute mon énergie à l'association, dont j'ai été la secrétaire générale pendant trois ans. C'était thérapeutique et cela signifiait beaucoup pour moi. Je serais devenue folle si je ne m'étais pas occupée. En outre, grâce à mon travail, je pouvais garder la tête hors de l'eau, et cela m'a aidée à adopter une approche constructive qui pouvait être bénéfique pour moi comme pour les autres. »

Site Internet du CICR, *L'histoire d'Olja : un mari disparu, une vie bouleversée et aucune issue*, 2008

INFORMATION

Les groupes d'entraide risquent d'avoir un impact négatif s'ils se transforment en lieux de confrontation ou si le partage d'expérience donne lieu à des comparaisons « compétitives » entre les épreuves traversées par les uns et les autres.

Certains participants peuvent trop s'attacher au groupe ou en devenir excessivement dépendants. Ils risquent alors d'utiliser les autres membres du groupe comme des « béquilles » et non comme des personnes dont la présence réconfortante peut les aider à tourner la page et à reprendre le cours de leur vie. Ils peuvent aussi envisager avec une certaine appréhension l'idée d'investir leur énergie dans d'autres sphères sociales. Se séparer du groupe peut être source de grande détresse pour quiconque est devenu trop dépendant.

Aucun groupe d'entraide ne peut remplacer l'aide apportée par des professionnels et, de plus, aucun groupe n'aide tous les participants de manière égale.

6. Aider les membres de la famille à se réinvestir dans d'autres aspects de la vie (sur le plan social et émotionnel)
Bien des familles ont de la difficulté à s'intéresser à des activités qui pourraient être agréables. Elles s'interdisent de vivre normalement aussi longtemps que le sort de leurs proches portés disparus n'a pas été élucidé. Pour certains proches, cette attitude peut être une façon de démontrer l'étroitesse de leurs liens avec la personne portée disparue.

Le fait d'encourager les familles à sortir de leur isolement émotionnel peut avoir des résultats positifs et, de ce fait, réduire le risque, pour les proches, de « craquer » quand des (mauvaises) nouvelles finissent pas arriver.

Pour s'investir dans d'autres domaines de la vie sociale, les familles peuvent prendre part à diverses activités professionnelles, récréatives et / ou artistiques. Certains proches de personnes portées disparues partageront ainsi leurs préoccupations et tisseront des liens avec d'autres personnes qui traversent la même épreuve. La participation à ces activités pourra également les aider à renforcer leur propre estime de soi.

Activités professionnelles
Les personnes qui participent, par exemple, à des cours de formation ou à des activités génératrices de revenus peuvent acquérir de nouvelles compétences ainsi que les moyens d'assumer de nouveaux rôles et responsabilités.

Pour ces activités, il n'est pas nécessaire de regrouper des familles ayant des problèmes similaires. En fait, les activités professionnelles peuvent offrir aux proches de personnes portées disparues d'importantes opportunités d'avoir des contacts avec d'autres participants ayant une expérience de vie différente.

Ces activités donnent aussi aux familles l'occasion de rencontrer d'autres personnes jouant un rôle éminent dans la communauté et de les sensibiliser à la question des personnes portées disparues.

● COURS DE CONNAISSANCES GÉNÉRALES ET FORMATION PROFESSIONNELLE
L'acquisition de nouvelles connaissances aide à développer à la fois de nouveaux intérêts et les ressources requises pour affronter les défis qui se présentent au quotidien.

Une large gamme d'activités peuvent être utiles à cet égard :
→ Cours d'alphabétisation.
→ Acquisition d'une nouvelle langue ou de connaissances en informatique.
→ Cours de coiffure, de couture, etc.
→ Cours de cuisine.
→ Sensibilisation à la psychologie – apprendre à mieux connaître le stress, le développement de l'enfant, etc.

● ACTIVITÉS GÉNÉRATRICES DE REVENUS
De telles activités contribuent de manière importante à réduire tant la vulnérabilité des familles des personnes portées disparues que le sentiment d'impuissance éprouvé par nombre d'entre elles. En leur offrant des possibilités de générer des revenus (sous une forme ou une autre), ces activités peuvent aider ces familles à maintenir leur autonomie économique.

EXEMPLE

Suite au conflit […], de nombreuses femmes sont restées veuves ou sans nouvelles de leur mari disparu. La guerre a provoqué un chômage élevé touchant chaque ménage, ce qui à son tour a érodé le soutien traditionnel accordé aux veuves par la communauté. Les veuves et les personnes à leur charge n'avaient personne pour les aider à subvenir à leurs besoins.

Une organisation humanitaire locale a lancé des « projets de travail à domicile » pour ces femmes (production de sacs, réalisation de couvertures au crochet, de vêtements, filage de la laine et tricotage de pullovers), en payant les femmes en farine de blé. Les sacs de jute produits ont été utilisés par l'organisation pour la distribution des vivres, et les tricots et couvertures pour des distributions hivernales.

Ce projet a eu du succès et s'est avéré durable pour trois raisons principales. Premièrement, l'approche du « travail à domicile » était un moyen culturellement acceptable permettant aux femmes de gagner de l'argent tout en s'acquittant de leurs obligations ménagères telles que la garde des enfants. Cela a permis la pleine et durable participation des femmes. De plus, ce projet a incorporé l'acquisition de compétences, ce qui a permis aux femmes de continuer à produire sans aucun soutien externe. Troisièmement, un « marché captif » était disponible du fait que les organisations humanitaires avaient besoin de tels articles, si bien que les femmes n'ont pas rencontré de difficultés à vendre leurs produits. Cela démontre que lorsqu'un tel marché n'existe pas, un élément important de projets générateurs de revenus doit consister à s'assurer que la demande locale pour les produits choisis est suffisante, que les femmes ont accès aux marchés et qu'elles possèdent les compétences requises pour faire du commerce.

Tiré de *Répondre aux besoins des femmes affectées par les conflits armés – Un guide pratique du CICR*, CICR, mars 2004

Activités récréatives

Les activités récréatives offrent des divertissements et apaisent le corps et l'esprit. En contribuant à alléger le fardeau que représente un état de stress permanent, elles donnent aussi aux proches des personnes portées disparues le sentiment d'un retour à la vie normale. De plus, comme ces activités se déroulent dans un environnement bienveillant, elles encouragent les participants à exprimer des sentiments qu'ils ne pourraient pas partager avec d'autres personnes.

→ **Exemples :** rassemblements à intervalles réguliers (célébration d'anniversaires), excursions, sports et activités de loisirs.

Activités créatives

« Dans un environnement bienveillant, l'art permet, en favorisant l'expression et la maîtrise de soi, de libérer l'énergie créative nécessaire pour affronter la vie quotidienne [9]… »

Les activités créatives font appel à divers modes d'expression artistique permettant à chacun de **dévoiler son expérience personnelle** et ses sentiments. Transformer ses propres pensées et émotions en un récit, un dessin ou une œuvre d'art est l'une des manières de retrouver la confiance en soi et l'autocontrôle : « Utiliser les arts pour s'exprimer demande de pénétrer dans nos propres mondes intimes pour découvrir des sentiments et les révéler à travers l'art visuel, le mouvement, le son, l'écriture ou l'art dramatique. Parler de nos sentiments est également une façon importante de nous exprimer et de nous découvrir vraiment nous-mêmes [10]. »

Quand ces activités sont réalisées en groupes, elles peuvent offrir un divertissement et encourager les participants à partager leurs sentiments et leurs expériences.

Exemples : dessin et écriture, sculpture, collages (à partir de photographies découpées dans des magazines, par exemple), photographie, musique, chant, art, dramatique, danse, etc.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 315 – Organiser des activités créatives, p. 128.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 316 – Dessin, p. 129 et fiche d'activité n° 317 – Rédaction ou narration, p. 132.

9 Malinda Ann Hill, *Healing Grief through Art: Art Therapy Bereavement Group Workshops* – www.agoodgroup.com/drawntogether/healing.htm
10 N. L. Rogers, *The Path to Wholeness: Person-Centred Expressive Arts Therapy* – www.psychotherapy.net/article/expressive-art-therapy

CAS

J'ai beaucoup changé tout au long de ces années de recherche. Avant, j'étais très réservée : je ne parlais presque jamais et je me tenais toujours à l'écart des autres. Aujourd'hui, je dis ouvertement ce que je pense et ce que je ressens. De plus, je m'associe souvent à des marches aux côtés d'autres femmes qui connaissent aussi l'expérience amère d'avoir un proche qui a disparu. Auprès d'elles, j'ai découvert que je n'étais pas la seule à souffrir, mais que étions nombreuses à porter cette énorme douleur dans notre cœur.

Ce sont aussi elles qui m'ont appris à entreprendre de nouvelles choses pour soutenir financièrement la famille. Au début, nous nous servions de la peinture pour illustrer notre existence : l'horreur de la violence, la douleur des nôtres, les enterrements, ainsi que certaines des coutumes de nos ancêtres entourant la mort. Au fil du temps, les thèmes se sont faits plus gais. Maintenant, nous peignons des paysages et mettons l'accent sur la nature, les animaux, les travaux des agriculteurs, des bergers, etc.

Site Internet du CICR, Pérou

7. Encourager la communication au sein des familles

- **Encourager les familles à discuter ouvertement, à parler de leurs proches portés disparus et des expériences individuelles ; développer ainsi la capacité des personnes concernées à faire face à leur épreuve et favoriser la compréhension et l'assistance mutuelles.**
- **Aider les familles à mettre en place des rituels ou des cérémonies honorant la mémoire des proches portés disparus.**

En général, chacun de nous peut compter sur le soutien de sa famille. Néanmoins, le fonctionnement de certaines familles est parfois tel que les individus qui les composent ont de la difficulté à faire part à leurs proches de leurs sentiments et de leurs préoccupations les plus intimes.

Le fait de partager des responsabilités (tâches ménagères, par exemple) et des expériences émotionnelles et, plus que tout, d'avoir une **communication ouverte entre les membres de la famille** (pour autant que cela soit permis par la pratique socioculturelle) est de nature à **renforcer le rôle protecteur joué par la famille** et à resserrer les liens entre ses membres. Cela peut avoir un impact significatif sur la capacité des membres de la famille à renforcer la compréhension et l'assistance mutuelles ainsi que sur leur capacité à affronter des situations difficiles.

Une communication ouverte au sein de la famille peut également permettre de développer des **pratiques honorant le souvenir des personnes portées disparues.** Par exemple, la célébration de l'anniversaire d'une personne portée disparue **donnera à ses proches l'occasion de parler** ouvertement, d'évoquer de **bons souvenirs communs** [11] et de rendre à cette personne la place qu'elle occupait au sein de la famille.

L'impact peut aussi être important pour les membres plus jeunes de la famille ainsi que pour les enfants, qui se sentiront peut-être ainsi davantage inclus dans le cercle familial et parviendront à comprendre un peu mieux ce qui se passe autour d'eux.

Les familles qui ont accepté l'idée du décès de la personne portée disparue décident parfois de marquer l'anniversaire de la date (présumée ou réelle) de sa mort en organisant une cérémonie religieuse ou une réunion de famille en l'honneur du défunt. Certaines familles dédient à leur proche un endroit spécial de la maison (où sont rassemblés des photos, des effets personnels, etc.).

Un accompagnant peut faciliter la communication au sein d'une famille en :

- → encourageant un ou plusieurs de ses membres à se joindre à des groupes de discussion ou à participer à des séances d'information ;
- → effectuant des visites à domicile et en parlant avec divers membres de la famille ;
- → encourageant les membres de la famille à partager des informations et à discuter de questions sensibles (en organisant des cérémonies à la mémoire de leur proche porté disparu, par exemple) ;

11 L'évocation de souvenirs communs ne doit pas susciter des espoirs quant au retour du proche qui est porté disparu ; il s'agit surtout d'échanger des anecdotes ou des souvenirs liés à ce proche.

- mettant sur pied des ateliers « mère-et-enfant(s) » ;
- organisant, au sein de la famille, des événements spéciaux et/ou des cérémonies traditionnelles.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 306 – Parler avec des proches de personnes portées disparues, p. 115.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 307 – Organiser des séances d'information à l'intention de familles de personnes portées disparues, p. 117.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 318 – Aider les familles à organiser des cérémonies ou des rituels de caractère symbolique, traditionnel ou religieux, p. 133.

8. Mobiliser la communauté

Mobiliser des membres de l'entourage immédiat

Les familles de personnes portées disparues ont besoin d'autres formes d'assistance que celle reçue de l'extérieur (associations de familles, ONG, groupes communautaires, autorités ou organismes publics). Elles ont besoin que les membres de leur entourage social immédiat leur apportent un soutien et leur témoignent de la compassion et de la compréhension. Or, cela peut être difficile pour les personnes apparentées, amis, voisins ou autres membres de la communauté qui ont le sentiment d'avoir une expérience de vie bien différente. Comment réconforte-t-on une personne dévastée par la disparition d'un proche ? Que doit-on lui dire ? Peut-être serait-il plus facile de dire que le proche dont la famille ignore le sort est toujours en vie ? Cela permettrait d'entretenir l'espoir et, dans certaines cultures, de contribuer à la « bonne fortune » de la personne portée disparue. D'autres membres de l'entourage seront tiraillés entre deux attitudes : donner espoir aux proches, ou les convaincre de « tourner la page » et de mettre le passé derrière eux. Les familles des personnes portées disparues risquent alors de se distancer de tous ces gens qui ne savent leur témoigner ni consolation ni compréhension.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 319 – Mobiliser un réseau de soutien en faveur des familles de personnes portées disparues, p. 134.

Il n'existe en fait ni bonnes ni mauvaise réponses aux questions que l'entourage se pose. Certes, l'expérience montre qu'en général les familles ne veulent savoir qu'une chose : que les personnes qui les entourent **comprennent et respectent la manière dont elles ont choisi de faire face à leur profonde tristesse**. Les membres de l'entourage immédiat doivent donc tenir compte de la singularité de l'épreuve traversée par chaque famille et éviter de la presser d'oublier ou de lui conseiller d'accepter passivement son sort. Respecter le choix des familles ne signifie pas leur donner de faux espoirs.

Les familles peuvent être grandement aidées par des personnes qui sont capables d'écouter leurs récits, qui n'évitent pas de discuter de leur situation, qui ne sont pas trop inquisitrices et qui ne portent pas de jugement.

Ainsi, les accompagnants peuvent contribuer à :

- promouvoir la compréhension au sein de la communauté en organisant des activités de sensibilisation à petite échelle (quartiers, villages, etc.) telles que :
  - séances d'information consacrées aux difficultés spécifiques rencontrées par les familles ;
  - visites de porte à porte (en compagnie ou non d'un membre de la famille) ;
  - ateliers auxquels participent à la fois des familles de personnes portées disparues et des membres de la communauté.
- encourager la mise sur pied d'activités ou d'événements auxquels participent une grande variété de membres de la communauté (le but étant de renforcer les liens sociaux et de lutter contre l'isolement croissant des familles de personnes portées disparues).

Mobiliser les ressources-clés au sein de la communauté

La mobilisation des personnes et des instances jouant un rôle de premier plan au sein de la communauté – chefs traditionnels et / ou guérisseurs, dignitaires religieux et / ou dirigeants politiques, agents de santé, associations locales, etc. – nécessite la mise en place d'un vaste réseau de personnes clés auxquelles les familles de personnes portées disparues pourront exposer leurs difficultés. Les accompagnants doivent donc être capables de rendre ces personnes attentives aux problèmes rencontrés et de convaincre certaines d'entre elles de se mettre à la disposition des familles. De plus, les familles elles-mêmes sont encouragées à solliciter

l'aide de la communauté. Le rôle d'un accompagnant consiste à faire office de **médiateur entre les familles et les services à disposition dans la communauté.**

Quels services peuvent être sollicités par un accompagnant, et pourquoi ?

Service	But
Communauté religieuse (dignitaires religieux, groupes de prière, etc.) Chefs traditionnels	• Informer les familles sur la question des personnes portées disparues, vue sous l'angle de la religion ou des croyances traditionnelles. • Inspirer et guider les familles afin de les aider à faire face à leur situation en respectant leurs valeurs religieuses et / ou traditionnelles. • Trouver une place pour les personnes portées disparues dans la pratique religieuse. • Trouver une manière, pour les familles, d'honorer leurs proches portés disparus (par ex., célébration de funérailles non traditionnelles). • L'introduction ou le rétablissement de certaines pratiques (ajout d'une prière pour les disparus pendant la messe ou autres rituels) peuvent aider les familles à avoir le sentiment que leur souffrance est reconnue par la communauté.
Services sociaux	• Aider les familles à régler des problèmes liés à leur statut (ou absence de statut). • Faciliter l'accès des familles à l'assistance économique. • Trouver des moyens d'intégrer les familles dans un nouvel environnement (par ex., trouver un hébergement pour les réfugiés).
Services de santé	• Fournir des soins de santé adéquats qui prennent en considération les différentes façons dont l'état de stress permanent se répercute sur la santé des membres de la famille.
Services juridiques (par ex., conseillers juridiques et organisations de défense des droits de l'homme)	• Conseiller les familles quant à leurs droits et les aider à obtenir les avantages sociaux auxquels elles peuvent prétendre. • Aider les familles dans leurs actions en justice et procédures judiciaires.
Services de recherches (services publics, OING, Sociétés nationales)	• Informer les familles quant aux mécanismes existants en matière de recherches des personnes portées disparues. • Aider les familles dans leur quête d'informations.
Professionnels de la santé mentale	• Informer les familles (lors de séances d'information, par ex.) sur les effets d'un état de stress permanent et sur les moyens d'y faire face. • Fournir un soutien psychologique ou d'autres types de soins de santé mentale.
Centres sociaux ou éducatifs Associations locales	• Faire participer les membres de la famille à diverses activités. • Fournir un environnement encourageant et favorable qui fera sortir les familles de leur isolement. • Aider les familles des personnes portées disparues à s'investir dans d'autres domaines de la vie sociale et émotionnelle. • Créer des opportunités permettant aux proches de personnes portées disparues d'acquérir de nouvelles compétences ou d'entreprendre des activités productrices de revenus.

Plusieurs raisons peuvent expliquer que les familles des personnes portées disparues aient parfois de la difficulté à utiliser les services qui sont à leur disposition. Ces familles peuvent notamment :

→ être nouvellement arrivées dans leur environnement et ne pas être au courant des services offerts ;
→ ne pas être habituées à solliciter ou à utiliser de tels services ;
→ avoir peur ou être gênées de solliciter le soutien de certains services spécifiques (par exemple, services publics ou établissements de santé mentale) et ne pas être convaincues de l'utilité de ces services ;
→ ne pas s'autoriser à faire en sorte d'aller mieux.

9. Accroître la sensibilisation et promouvoir la reconnaissance publique

- **Dans ce contexte, « sensibiliser le public » signifie attirer l'attention du grand public sur la question des personnes portées disparues ainsi que sur les difficultés rencontrées par leurs familles. Le but consiste à :**
  - **permettre aux familles d'être mieux comprises et de recevoir davantage de soutien ;**
  - **faire en sorte que les personnes portées disparues ne tombent pas dans l'oubli.**
- **Ce but peut être atteint en organisant des manifestations publiques et des cérémonies et / ou en agissant au travers des médias.**

Comme cela a été mentionné plus haut, l'absence de reconnaissance publique – de la disparition (ou de l'existence même) de l'un des membres de la famille – aggrave encore la souffrance des proches.

« Le plus difficile à vivre, c'est le manque de respect : personne ne se souvient de mon fils ; c'est comme s'il n'avait jamais existé. » – Témoignage du père d'un soldat porté disparu

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 320 – Sensibiliser le public à la question des personnes portées disparues, p. 135.

Que signifie « sensibiliser le public » ?

Sensibiliser le public signifie attirer l'attention du grand public sur un problème spécifique en agissant d'une manière qui corresponde aux souhaits des personnes concernées. Dans le contexte des familles des personnes portées disparues, cela signifie intervenir au nom de ces familles et parler des problèmes qu'elles rencontrent afin de susciter compréhension et soutien.

Comment peut-on sensibiliser le public ?

Les divers problèmes rencontrés par les familles des personnes portées disparues peuvent être présentés au grand public lors d'occasions importantes (le 30 août, par exemple, pour la Journée internationale des personnes disparues) ainsi que lors de cérémonies commémoratives publiques. De même, la sensibilisation peut se faire par le canal des médias (TV, radio, journaux) ou par voie d'affiches, d'expositions d'art, etc. L'accent devrait être mis sur les éléments qui rendent la situation des familles particulièrement difficile.

Au travers des **manifestations publiques** ou des cérémonies, la communauté a la possibilité de rassurer les familles sur un point important : leurs proches portés disparus ne sont pas oubliés. Les disparus font toujours partie de la société et ont une place dans la mémoire collective.

« J'ai été vraiment surpris par le fait que tant de personnes montrent qu'elles se souciaient de nous en participant à cette cérémonie publique, alors qu'aucun de leurs proches ne figurait parmi les personnes portées disparues. Leur présence m'a aidé à comprendre l'histoire de notre guerre et, ainsi, à comprendre ce qui pourrait être arrivé à mon père. » – Témoignage de S., un jeune homme de 18 ans

Ces occasions sont même parfois source de fierté. *« Mon cœur se remplit de fierté quand les autorités rendent hommage à la mémoire de mon fils »*, déclare le père d'un soldat porté disparu.

De plus, la reconnaissance publique peut parfois atténuer le sentiment de culpabilité que les familles ressentent vis-à-vis de leurs proches portés disparus, ou même les aider à ne pas avoir l'impression d'être les seules à se souvenir d'eux.

La sensibilisation du public peut aussi être une source de soutien : des familles trouvent une consolation dans le fait que leur situation et leur souffrance soient largement reconnues.

INFORMATION

- La participation active des familles devrait être encouragée (choix des messages et organisation d'événements).
- Il n'est pas nécessaire d'organiser des événements de grande ampleur. Des occasions spéciales peuvent être organisées dans de petites communautés, en attirant l'attention des médias locaux.
- Toute démarche auprès des médias devrait être faite en se souvenant que les médias offrent la possibilité de mettre en lumière certains problèmes clés.
- Il est important de s'assurer que les familles comprennent les possibles conséquences de leur exposition à l'opinion publique. L'agrément des familles devrait être donné à la publication d'entretiens dans les médias ou à l'organisation d'expositions.

10. Aiguiller les familles vers des services spécialisés et / ou des spécialistes

- **Professionnels de santé**
- **Spécialistes en santé mentale**
- **Conseillers juridiques**
- **Travailleurs sociaux**
- **Associations de familles**
- **ONG (femmes, droits de l'homme, etc.)**
- **Structures de soutien à l'enfance**
- **Sociétés nationales, CICR**



Max Vaterlaus/CICR

Nicosie, Chypre, bureau de l'Agence centrale de recherches du CICR. Une femme âgée cherche à obtenir des nouvelles de proches portés disparus depuis le début des hostilités.

Objectif

Faciliter la consultation d'un spécialiste en cas de besoin constitue l'un des aspects les plus importants de l'accompagnement. Il s'agit, en d'autres termes, d'aider les familles et les individus à solliciter le soutien requis. Étant donné les pressions venant de la société ou de la communauté et la grande variété de problèmes rencontrés, les familles peuvent avoir besoin de nombreux types de soutien externe. Certaines mesures doivent parfois être prises pour faciliter la consultation d'un spécialiste quand la personne en question n'est pas consciente qu'un soutien est disponible, ou qu'elle hésite à approcher certains services, ou encore qu'elle peine à y avoir accès. Le type de soutien requis varie d'un individu à l'autre. Pour certains proches de personnes portées disparues, une aide spécialisée est requise (professionnels de la santé mentale, conseillers juridiques, etc.). D'autres proches n'ont besoin que du soutien de leur entourage immédiat et peuvent mobiliser leurs propres forces et miser sur leur résilience.

Deux exemples :

- LES CONSEILLERS JURIDIQUES

Selon le type de problèmes juridiques que rencontre la famille et les qualifications de l'accompagnant, il peut être nécessaire de solliciter les conseils d'un professionnel.

Le recours à un conseiller juridique est indispensable pour défendre les intérêts des familles quand une procédure judiciaire est engagée ou prévue. Un conseiller juridique peut être très utile pour mener à bien le travail juridique préliminaire nécessaire, pour formuler correctement les exigences de la famille, pour trouver des solutions aux problèmes rencontrés et pour rédiger les documents requis par la procédure.

Néanmoins, un conseiller juridique n'a pas toujours toutes les réponses et, de fait, il arrive qu'une consultation vienne compliquer encore davantage la procédure engagée ou prévue. Les avocats facturent généralement leurs services, mais certaines ONG actives dans le domaine des droits de l'homme offrent une assistance juridique gratuite. Ces ONG peuvent aussi aider les familles à choisir le conseiller le plus apte à répondre à leurs besoins. Un contact régulier entre les accompagnants et de telles organisations peut être utile.

● LES SPÉCIALISTES EN SANTÉ MENTALE

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 321 – Aiguillage vers un spécialiste en santé mentale, p. 137.

Quand il apparaît que **la détresse psychologique** altère de manière importante la vie quotidienne d'une personne, ou qu'elle met en danger la personne elle-même ou d'autres personnes, l'aiguillage vers un spécialiste en santé mentale – conseiller spécialement formé, psychologue clinicien ou psychiatre – peut être nécessaire.

Même si de nombreuses personnes montrent des signes de souffrance, la consultation d'un spécialiste ne sera nécessaire que pour un faible pourcentage d'entre elles.

La consultation d'un spécialiste en santé mentale ne vise pas à encourager la personne qui souffre à oublier ou à accepter passivement sa situation. Le but est d'une part d'accroître la capacité de cette personne à mieux comprendre et maîtriser ses sentiments personnels (tristesse, colère, anxiété, sentiment de culpabilité, etc.). D'autre part, il s'agit de l'aider à composer graduellement avec l'absence de l'être cher en mettant en place des stratégies d'adaptation constructives. De plus, dans la majorité des cas, hormis les urgences, la décision de consulter un spécialiste en santé mentale devrait venir de la personne concernée.

Plusieurs obstacles empêchent néanmoins les personnes de contacter des spécialistes en santé mentale :
- → **Barrières socioculturelles** concernant la souffrance psychologique ou les maladies psychiatriques : le fait de suggérer une aide de ce type peut être mal compris et sommairement rejeté par certains bénéficiaires, qui croient que le fait de solliciter une telle assistance signifierait simplement qu'ils sont fous [12].
- → Dans de nombreuses régions du monde, des professionnels peuvent ne pas être disponibles ou ne pas avoir suffisamment de compétences et / ou d'expérience pour traiter de tels cas.
- → La participation individuelle ou en groupe à des séances de soutien psychologique exige une quantité d'énergie et de temps dont bien des personnes risquent de ne pas disposer, devant en même temps affronter toute une variété de problèmes (déplacement, chômage, manque de fonds, difficultés de transport, etc.).

Que peut faire l'accompagnant ?

Le fait de faciliter la consultation d'un spécialiste ou d'un service spécialisé n'implique pas la responsabilité d'assurer l'accès aux prestations ; cela implique seulement de veiller à ce que toutes les mesures requises soient prises pour assurer l'accès aux ressources ou services existants. Si possible, l'accompagnant devrait activer le réseau des services de soutien et faciliter ces consultations sur une base régulière.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises à cette fin :
- → identifier les ressources disponibles et appeler le service approprié ; les informer des besoins spécifiques des familles des personnes portées disparues (ces besoins n'étant pas toujours connus) ;
- → fournir aux familles des informations sur les services disponibles en leur distribuant, par exemple, une liste des personnes à contacter (« personnes-ressources ») ;
- → s'assurer que les familles concernées sont physiquement en mesure d'atteindre les services nécessaires et d'y recourir (il faudra peut-être assurer leur transport à l'aller et au retour, leur fournir les fonds nécessaires, les accompagner quand elles doivent déposer une demande ou se rendre chez un spécialiste en santé mentale, etc.).

12 Dans certains contextes, des familles refusent d'aller voir un spécialiste en santé mentale parce qu'elles ont le sentiment qu'il s'agit d'un piège (le seul but étant de les convaincre d'admettre le décès de leur proche, ce qu'elles refusent de faire).

FICHE D'INFORMATION n° 3.1 Le rôle de l'accompagnant

Un accompagnant n'a pas besoin de qualifications académiques particulières, mais il doit **être motivé, montrer de l'empathie et être désireux d'apporter son aide aux familles des personnes portées disparues.**

Les personnes impliquées dans l'accompagnement des familles de personnes portées disparues :

- écoutent les familles « raconter leur histoire », ou parlent avec elles de leurs difficultés et de leurs peurs ;
- comprennent les besoins spécifiques de ces familles, la façon dont elles s'adaptent à leur situation, ce qu'elles font et ce qu'elles ont fait ;
- cherchent à déterminer ce que les familles savent déjà ;
- renseignent les familles sur les aspects juridiques et administratifs de leur situation spécifique ;
- conseillent les familles ou les aiguillent sur les services à disposition, quand cela est nécessaire ;
- aident les proches de personnes portées disparues à retrouver un sens de la normalité, à se réinvestir dans leur milieu social et à reprendre certaines habitudes de la vie quotidienne (par exemple, assister ou participer à des cérémonies de mariage ou à d'autres événements sociaux spéciaux) ;
- encouragent l'autonomie et l'assistance mutuelle en amenant (en douceur) les familles à se rencontrer entre elles, de façon à bénéficier de l'expérience des unes et des autres.

Avant de commencer à travailler auprès des familles, les accompagnants doivent prêter attention aux éléments suivants :

- Il est déconseillé d'avoir des attentes irréalistes : par exemple, il est bien peu probable qu'il sera facile, pour les familles, de « tourner la page » et d'aller de l'avant. La blessure causée par la « perte ambiguë » d'un proche porté disparu ne se referme jamais.
- La situation des familles sur le plan psychosocial peut être améliorée, même si le sort de leurs proches portés disparus reste inconnu.
- Les familles devraient être impliquées dans la préparation et l'organisation de toutes les activités mises sur pied à leur intention.

FICHE D'INFORMATION n° 3.2 Accompagnants : qualifications requises

Un accompagnant devrait présenter les aptitudes suivantes :

ATTITUDE

- être discret et capable de respecter, quand cela est nécessaire, la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués ;
- savoir se montrer calme et rassurant, en particulier lorsqu'il accompagne dans les moments les plus difficiles des proches de personnes portées disparues ;
- être en mesure de comprendre ce que ressentent les familles (empathie).

APTITUDES

- avoir suffisamment de patience ainsi que la capacité d'écouter les proches des personnes portées disparues ;
- être en mesure d'établir des rapports de confiance et une communication ouverte avec les familles (*Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.3 – Compétences de base en communication, p. 102*) ;
- pouvoir comprendre les besoins spécifiques des membres de la famille et leur apporter un soutien approprié en faisant appel à des ressources et / ou services existants ;
- être en mesure de tisser des liens avec des acteurs clés de la communauté et de les sensibiliser à la situation des familles des personnes portées disparues ;
- pouvoir gérer, sans se laisser submerger, les réactions des personnes qu'il accompagne.

CONNAISSANCES

- connaître ses propres capacités et limites ;
- être suffisamment au courant des questions religieuses et culturelles ;
- comprendre les complications provoquées par les ambiguïtés de la situation ;
- avoir une connaissance de base des problèmes d'ordre juridique et social liés aux personnes portées disparues et à leurs familles.

FICHE D'INFORMATION n° 3.3 Compétences de base en communication*

COMMUNICATION NON VERBALE

- Placez-vous toujours face à votre interlocuteur (vous verrez ainsi les expressions de son visage).
- Adoptez une posture « ouverte » (évitez de croiser les bras).
- Gardez une distance appropriée (selon les normes socioculturelles locales – la proximité reflète l'intérêt mais peut aussi signifier intimité, familiarité ou manque de délicatesse).
- Cherchez à établir des contacts visuels fréquents (sans insistance, et en respectant les pratiques culturelles locales).
- Montrez-vous calme et détendu.

ÉCOUTE & QUESTIONS

- Cherchez tout d'abord à comprendre, puis à être compris.
- Concentrez-vous sur les propos de votre interlocuteur.
- Montrez votre intérêt par des signes non verbaux (hochements de tête, par exemple).
- Écoutez en cherchant à découvrir les sentiments et les pensées implicites dans les paroles prononcées.
- Soyez conscient de vos propres valeurs et préjugés, car ils peuvent fausser votre compréhension de ce qui est dit.
- Écoutez parler votre interlocuteur, sans réfléchir à ce que vous allez lui répondre.
- Ne l'interrompez pas (surtout si c'est pour corriger une erreur ou faire une remarque).
- Ne cherchez pas trop à diriger la conversation et / ou ne contredisez pas inutilement votre interlocuteur.
- Avant de répondre, marquez une pause pour réfléchir.
- Vérifiez (« validez ») vos impressions par le biais de questions ou de déclarations qui vous permettront d'obtenir des éclaircissements.
- Évitez les expressions d'approbation / désapprobation, mais indiquez à votre interlocuteur que vous comprenez ses propos.
- N'insistez pas pour avoir le dernier mot.
- Posez des questions ouvertes (cela permettra à vos interlocuteurs de s'exprimer à leur manière).
- Si nécessaire, demandez davantage de détails, d'exemples et d'impressions.

RETOUR D'INFORMATION

- Assurez-vous que votre interlocuteur est prêt à recevoir un feedback.
- Parlez calmement, sur un ton de voix normal.
- Décrivez, n'interprétez pas.
- Félicitez sincèrement votre interlocuteur chaque fois que cela est possible, afin de l'encourager à faire face à la situation de façon constructive. Essayez de faire des commentaires tels que : « C'est très utile de savoir cela », ou « J'aimerais en savoir plus à ce sujet ».

* Voir Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Community-based Psychological Support : A Training Manual*, 1re éd., 2003

FICHE D'INFORMATION n° 3.4 Le rétablissement des liens familiaux et le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge

LE RÉTABLISSEMENT DES LIENS FAMILIAUX

Chaque année, **des centaines de milliers de personnes sont séparées de leurs proches du fait de la guerre ou de catastrophes naturelles**. Dans ces situations, des familles sont déchirées, des populations entières sont déplacées ou forcées de s'exiler, des personnes âgées se retrouvent livrées à elles-mêmes, des enfants sont perdus dans le chaos, de nombreuses personnes sont portées disparues et des morts restent non identifiés. De toutes les souffrances causées par la guerre et les catastrophes naturelles, le fait d'ignorer ce qu'il est advenu d'un être cher est peut-être la plus cruelle.
Il faut donc tout mettre en œuvre pour permettre aux membres des familles dispersées de savoir où se trouvent leurs proches, pour rétablir le contact entre eux et, le cas échéant, pour les réunir.

«Rétablir les liens familiaux» consiste à déployer toute une gamme d'activités visant à prévenir les séparations et les disparitions, à rétablir et maintenir le contact entre les membres des familles dispersées et, le cas échéant, à élucider le sort des personnes portées disparues.

Le rétablissement des liens familiaux implique de:
- collecter des informations sur les personnes dont la disparition a été signalée, sur les personnes décédées et, de manière générale, sur les personnes vulnérables (enfants séparés de leur famille et personnes privées de liberté, notamment);
- mener des recherches afin de connaître le sort des personnes portées disparues;
- organiser l'échange de nouvelles familiales et l'envoi de documents quand les moyens de communication normaux sont interrompus;
- organiser des regroupements de famille et des rapatriements;
- délivrer des titres de voyage et des attestations.

LE «RÉSEAU DES LIENS FAMILIAUX» DU MOUVEMENT INTERNATIONAL DE LA CROIX-ROUGE ET DU CROISSANT-ROUGE

Les activités ci-dessus sont réalisées dans le monde entier par le «**Réseau des liens familiaux**», qui est constitué par les services de recherches des Sociétés nationales, les agences de recherches des délégations du CICR et, à Genève, l'Agence centrale de recherches du CICR (ACR).

Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge occupe donc une place privilégiée pour répondre, par-delà les frontières, aux besoins des personnes qui sont sans nouvelles de membres de leur famille. Il possède une longue expérience et une grande expertise dans ce domaine. Chaque année, des centaines de milliers de personnes – déplacés, réfugiés, détenus et proches de personnes portées disparues – bénéficient des activités que le CICR et les Sociétés nationales déploient à travers le monde pour rétablir et maintenir le contact entre les membres des familles dispersées et, le cas échéant, élucider le sort des personnes dont les proches sont sans nouvelles.

LE CICR ET LES PERSONNES PORTÉES DISPARUES

Dans la plupart des situations de conflit armé ou de violence interne, le CICR aide les membres des familles dispersées à communiquer entre eux (échange de messages Croix-Rouge et utilisation d'autres moyens disponibles tels que téléphonie mobile, téléphonie par satellite, Internet, etc.).

De plus, le CICR collecte des informations tant sur les personnes dont la disparition a été signalée par des proches que sur les circonstances dans lesquelles ces personnes ont disparu: le but est de pouvoir rechercher ces personnes dans tous les lieux possibles – prisons, hôpitaux, camps, etc. – ou d'obtenir directement des renseignements auprès des autorités. Le CICR visite les lieux de détention et enregistre l'identité des personnes privées de liberté, ce qui peut contribuer de manière importante à prévenir les disparitions.
Par le biais de ses programmes d'assistance, le CICR s'efforce également d'apporter une aide aux proches des personnes portées disparues qui se trouvent eux-mêmes dans une situation précaire.
Enfin, depuis quelques années, le CICR a développé son expertise dans le domaine des sciences médico-légales. Il peut ainsi offrir appui et conseils aux autorités (en vue de la prise en charge des dépouilles mortelles) ainsi qu'aux instances chargées de retrouver et d'identifier les dépouilles des personnes décédées.

Si vous recherchez un proche et si vous avez besoin d'aide, vous pouvez contacter:
- soit la délégation du CICR dans le pays où vous vous trouvez,
- soit le service de recherches de la Société nationale de votre pays.

Site Internet du CICR dédié au rétablissement des liens familiaux – https://familylinks.icrc.org/fr/Pages/accueil.aspx

FICHE D'INFORMATION n° 3.5 Concevoir un projet d'accompagnement

Étape n° 1

ÉVALUATION INITIALE

Quels sont les problèmes et / ou les besoins des familles des personnes portées disparues ?

Comprendre la situation spécifique de ces familles ; identifier leurs problèmes et leurs besoins ; cartographier et évaluer les ressources disponibles pour répondre à ces besoins.

Il est important de prendre en compte divers types de besoins (c'est-à-dire les besoins qui se font sentir aux niveaux de l'individu, de la famille et d'un groupe de familles).

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 301 – Préparation de l'évaluation des besoins, p. 107.

Étape n° 2

FIXATION DES PRIORITÉS

Que devez-vous faire ?

Utiliser les renseignements collectés ; identifier les besoins principaux (prévalence, intensité) et définir les priorités de l'action envisagée, en tenant compte de vos capacités, des ressources existantes et des difficultés potentielles.

Étape n° 3

PROGRAMMATION

Comment procéder ?

Quels sont les meilleurs moyens de répondre aux besoins ?

Fixez des **objectifs** pouvant être atteints par le biais d'**activités** appropriées, mises en œuvre conformément à une **stratégie** définie.

Identifiez les ressources requises (sur les plans humain, financier, matériel et logistique).

Définissez les moyens qui vous permettront de surveiller le déroulement de vos activités.

Étape n° 4

MISE EN ŒUVRE DES ACTIVITÉS

Assurez le suivi du déroulement des activités.

Supervisez le personnel engagé dans ces activités.

Étape n° 5

SUIVI ET ÉVALUATION

Comment les activités ont-elles été menées ?

Quels en sont les résultats ?

Analysez la manière dont les activités ont été réalisées, et évaluez l'impact que le projet a pu avoir sur les problèmes et / ou les besoins des familles des personnes portées disparues. Identifiez les changements qui doivent être apportés en vue d'améliorer les activités ou de réaliser de futurs projets.

FICHE D'INFORMATION n° 3.6 Règles de base de la gestion des informations

POURQUOI COLLECTER DES INFORMATIONS ?

La collecte et l'analyse d'informations contribuent de manière capitale à développer des activités en faveur des personnes portées disparues et de leurs familles.

Elles permettent en effet de :

- comprendre et analyser les problèmes que rencontrent les proches des personnes portées disparues ;
- fixer des priorités, définir des objectifs et élaborer des plans d'action en vue de la mise en œuvre des activités ;
  - fournir un soutien direct ainsi que des services d'assistance aux victimes ;
  - mener des recherches au sujet des personnes portées disparues ;
  - informer les familles et rester en contact avec elles ;
  - contribuer à l'établissement de la vérité ;
  - exercer des pressions publiques pour résoudre des cas individuels ou exiger la fin de pratiques abusives, etc. ;
- assurer le suivi et l'évaluation des activités ;
- constituer des archives pour pouvoir, un jour, établir les responsabilités (« imputabilité historique »).

EN QUOI CONSISTE LA GESTION DES INFORMATIONS ?

La gestion des informations est l'appellation générale utilisée pour désigner les activités de collecte, traitement, analyse et stockage des données.

- Souvenez-vous que, très souvent, **les données recueillies sont à caractère personnel et que certaines peuvent être extrêmement sensibles** (dossiers médicaux ou informations telles qu'origine ethnique ou orientation sexuelle, opinions politiques, convictions religieuses, poursuites et condamnations pénales, profil ADN, etc.). Dans certains contextes, de telles informations risquent de servir de base à des mesures discriminatoires illicites ou arbitraires.

QUELLES SONT LES RÈGLES À SUIVRE ?

1. Protéger les données ainsi que les personnes qu'elles concernent

La première règle est qu'aucune personne concernée ne doit subir de préjudice ou être exposée à un risque. En d'autres termes, il convient d'évaluer les risques associés à la gestion des informations et à la protection des données sensibles et / ou à caractère personnel.

Les règles figurant ci-dessous doivent être respectées. Elles sont en effet de nature à fournir une protection adéquate aux bénéficiaires, aux victimes et aux personnes qui déposent une demande de recherches ou fournissent des informations, ainsi qu'à leurs familles :

- déterminez en quoi consistent les « informations sensibles », et prévoyez des procédures spécifiquement conçues pour gérer ce type d'informations ;
- définissez clairement qui peut avoir accès (et dans quelle mesure) aux données recueillies : employés, bénéficiaires et tierces parties (membres de la famille, personnes privées qui déposent une demande de recherches, autorités) ;
- veillez à ce que les personnes chargées de collecter et de gérer les informations soient dûment formées (les organisations concernées peuvent, au besoin, demander conseil au CICR) ;
- trouvez le moyen d'agir en toute sécurité (collecte, traitement, transmission et stockage des informations et données sensibles) ;
- adoptez des règles relatives à la publication des données et définissez les modalités pour le partage des données et leur transmission éventuelle à des tierces parties.

Aucune donnée à caractère personnel ne devrait être publiée ou transmise sans l'agrément de la personne concernée ni si cette transmission risque de nuire à l'intérêt de la personne concernée ou de sa famille. L'accord de la personne à qui les données se rapportent peut parfois être considéré comme étant implicite (notamment quand il est impossible d'atteindre la personne et qu'il apparaît clairement que la collecte des données sert au mieux ses intérêts.) La personne ou l'organisation qui reçoit les données doit garantir que le traitement se déroulera conformément aux règles de protection des données à caractère personnel. Les dispositions pertinentes du droit interne relatives au transfert et / ou à la publication des données doivent être respectées.

Les informations qui sont recueillies doivent être exactes et en quantité suffisante mais non exagérée par rapport à la finalité du traitement de ces données.

2. Définissez précisément les informations à collecter ainsi que la manière de procéder

- Nature des informations devant être recueillies pour pouvoir évaluer les besoins tant des familles des personnes portées disparues que des communautés touchées (*Cf. chap. 3, fiches d'activité n° 301 et n° 302, p. 107 et p. 108*).
- Informations pertinentes et nom des informateurs clés, ainsi que coordonnées des organisations ou institutions susceptibles d'apporter une aide.
- Méthodes et moyens de collecte des informations : comment (par ex., lors de rencontres bilatérales ou collectives avec les personnes concernées, pendant des activités médicales) ; où (par ex., domiciles privés, bureaux, hôpitaux, services administratifs) ; par qui (par ex., volontaires, accompagnants).
- Veillez à documenter toute action entreprise ainsi que son suivi (par ex., copies des représentations écrites et des documents, relances, comptes rendus de rencontres, réponses reçues des autorités, rapports concernant la prestation de services et suivi individuel).

3. Fixez des règles

Fixez des règles en vue du traitement des données

- Soumission des données (provenant de différentes sources) à des vérifications croisées et évaluation de leur qualité : les informations doivent être crédibles, cohérentes, objectives, à jour, suffisamment détaillées et, si possible, corroborées.
- Définition des canaux de communication.

FICHE D'INFORMATION n° 3.6 Règles de base de la gestion des informations (suite)

- Centralisation des informations ainsi que de leur traitement (classement sur support papier ou par voie électronique compris).
- Enregistrement et tri des données en fonction des objectifs fixés et des outils d'analyse prédéfinis ; production de statistiques et archivage.

FICHE D'INFORMATION n° 3.7 Accroître la capacité des familles à faire face à leurs difficultés

COMMUNAUTÉ RELIGIEUSE
- Aider à garder vivant le souvenir des personnes portées disparues
- Organiser des cérémonies et des rituels spéciaux

FAMILLE
- Échanger et reconnaître les perceptions individuelles
- Partager les sentiments et les responsabilités
- Partager les souvenirs des personnes portées disparues

INDIVIDU
- Mener des recherches actives
- Faire face à l'ambiguïté et/ou à l'incertitude
- Reconnaître ses propres émotions
- Comprendre/accepter de nouveaux rôles ainsi que la nouvelle situation
- Faire partie d'un groupe
- Trouver un sens à l'épreuve traversée
- Participer à des activités créatives

SOCIÉTÉ
- Améliorer la compréhension de la manière dont les familles affrontent leurs difficultés
- Reconnaître la souffrance des familles
- Organiser des commémorations
- Réduire la stigmatisation

ENVIRONNEMENT SOCIAL
- Partager les expériences avec d'autres familles
- S'apporter une assistance mutuelle
- Se réinvestir dans d'autres aspects de la vie sociale et émotionnelle

AUTORITÉS
- Reconnaître le statut spécial des personnes portées disparues et de leurs familles
- Créer des mécanismes de recherches
- Apporter un soutien économique

AIDE SPÉCIALISÉE



Capacités d'adaptation renforcées

FICHE D'ACTIVITÉ n° 301 Préparation de l'évaluation des besoins

RASSEMBLEZ LES INFORMATIONS PRÉLIMINAIRES

- Origines et ampleur du problème.
- Organisation sociale et caractéristiques culturelles des personnes / familles / communautés concernées (par ex., religion, système de croyances, coutumes, perceptions culturelles des décès, des morts non naturelles, des disparitions).
- Compréhension générale des circonstances entourant les disparitions.
- Position des autorités, cadre légal existant.
- Ressources locales procurant un soutien aux familles : services publics (dans les domaines juridique, social et médical), associations, instances religieuses, bureau de la Croix-Rouge / du Croissant-Rouge, etc.).

DÉFINISSEZ VOTRE RÔLE / DÉTERMINEZ VOS PROPRES CAPACITÉS

- Quel est votre but, et où sont vos propres intérêts ?
- Identifiez très précisément les domaines dans lesquels vous devrez peut-être développer vos capacités (personnel dûment formé, disponibilité et / ou motivation du personnel, ressources matérielles, financement des activités, etc.).

SÉLECTIONNEZ LES CHAMPS À ÉVALUER

- Décidez sur quels aspects de la situation des familles vous voulez axer l'évaluation : la façon dont les familles abordent les problèmes d'ordre juridique, leur situation psychosociale, le problème de leur isolement, etc.
- Précisez ce que vous savez ou voulez savoir ; quel type d'informations vous faut-il ?

IDENTIFIEZ LES SOURCES D'INFORMATIONS

- Déterminez les informateurs clés : organisations, personnalités importantes de la communauté, communauté en général, individus (adultes, enfants, hommes, femmes).

CHOISISSEZ L'APPROCHE ET LES MÉTHODES DE COLLECTE DES INFORMATIONS

- Déterminez les méthodes que vous utiliserez (groupes de discussion, entretiens, séances de brainstorming, etc.).
- Décidez comment vous contacterez les familles ou les personnes participant à l'évaluation et comment vous leur en expliquerez les buts.
- Décidez quand et où l'évaluation aura lieu, ainsi que sa durée.
- Décidez si vous avez besoin de partenaires pour réaliser l'évaluation.

DÉFINISSEZ L'ÉCHANTILLON

- Sélectionnez avec soin les personnes que vous voulez inclure dans les groupes de discussion ou avec qui vous souhaitez avoir un entretien. Assurez-vous que ces personnes appartiennent aux catégories sur lesquelles vous voulez faire porter l'évaluation (par ex., mères, frères, sœurs, conjoints de personnes portées disparues) ou qui peuvent vous fournir les renseignements dont vous avez besoin (travailleurs sociaux, représentants d'ONG, etc.).
- Quand vous contactez des personnes en vue de l'évaluation, expliquez-leur les buts poursuivis. Chacune de ces personnes doit être libre d'accepter ou de refuser de participer à l'évaluation. Ne forcez jamais qui que ce soit.

LISTEZ LES PROBLÈMES – FORMULEZ VOS QUESTIONS

- Quels sont les sujets que vous voulez aborder (notamment dans les groupes de discussion) ?
- Quelles sont les questions susceptibles d'aider à identifier et / ou comprendre un problème donné ?
  - Des questions fermées vous permettront d'effectuer par la suite une analyse quantitative.
  - Des questions ouvertes sont utiles pour les analyses qualitatives.
  - Consultez un ou deux informateurs clés au moment où vous rédigez les questions et / ou lorsque vous testerez les questions : cela vous permettra d'en vérifier l'utilité et de déterminer la meilleure façon de poser les questions.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 302 Évaluer la situation des familles

COMPRÉHENSION GÉNÉRALE DE LA QUESTION DES PERSONNES PORTÉES DISPARUES DANS UN CONTEXTE DONNÉ

Les éléments suivants sont à examiner :

- nature du conflit, événements pouvant avoir conduit aux disparitions, infractions à la loi, informations (émanant de diverses sources) disponibles au sujet des personnes portées disparues ;
- cadre légal existant, en particulier :
  - existence ou non d'un statut juridique spécifique octroyé par le droit interne aux personnes portées disparues ; pour leurs familles, existence ou non d'avantages sociaux associés à ce statut ;
  - existence ou non de structures / mécanismes spécifiques pour élucider le sort des personnes portées disparues et apporter un soutien à leurs familles ;
- position des autorités en ce qui concerne les recherches concernant des personnes portées disparues et l'apport d'un soutien aux familles concernées ;
- attitudes et pratiques spécifiques en lien avec les disparitions ; attitudes générales face à la mort, aux rituels, etc. ; condition de la femme, etc. ;
- ressources institutionnelles et communautaires (de type traditionnel et autres) disponibles.

Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 301 – Préparation de l'évaluation des besoins, p. 107.

DÉTERMINER CE QUE LES FAMILLES SAVENT OU CONNAISSENT DÉJÀ

- à propos de leur proche : circonstances de sa disparition, son sort et, éventuellement, l'endroit où il se trouve ;
- à propos de leurs droits : le droit de savoir ce qu'il est advenu de leur proche ; le droit d'avoir accès aux informations et aux services d'aide sociale ; le droit de recevoir la dépouille de leur proche s'il est décédé, etc. ;
- à propos des diverses procédures à suivre ;
- à propos des mécanismes mis en place pour élucider le sort des personnes portées disparues et procurer un soutien à leurs familles ;
- à propos des ressources (associations de familles, CICR, Sociétés nationales) ainsi que des services à disposition.

PARTICIPATION DES FAMILLES AU PROCESSUS DES RECHERCHES

- Les familles interviewées ont-elles officiellement signalé / déclaré la disparition de leurs proches ? Si oui, à qui ? Si non, pourquoi ?
- Ont-elles déposé une demande de recherches auprès du CICR ou d'une Société nationale ?
- Quelles autres démarches les familles ont-elles entreprises pour retrouver leurs proches portés disparus ? Les familles ont-elles tenté d'obtenir des informations auprès de sources formelles et / ou informelles ?
- Quels types d'informations les familles ont-elles déjà pu obtenir ?
- Auprès de qui les familles ont-elles obtenu des informations (leurs sources sont-elles fiables) ?

SERVICES COMMUNAUTAIRES : ACCÈS ET UTILISATION

- Quelles sont les principales difficultés rencontrées par les familles au cours du processus des recherches (obstacles administratifs, incapacité de fournir les documents requis, peur, menaces, etc.) ?
- Les familles sont-elles en contact avec une association ou autre structure similaire, ou avec un service public ?
  - Si oui, lequel (lesquels) et quel type de soutien les familles ont-elles demandé et obtenu ?
  - Si non, pourquoi ? Manque d'informations ? Autres raisons ?
- Les familles participent-elles à des activités (programmes d'éducation et/ou de formation professionnelle) offertes par d'autres organisations ou structures ?

SITUATION ÉCONOMIQUE DES FAMILLES INTERVIEWÉES

- Quels types de difficultés économiques majeures la famille interviewée rencontre-t-elle depuis la disparition ?
- Ses sources de revenu actuelles (pour autant qu'elle en ait) couvrent-elles ses besoins essentiels ?
- La famille peut-elle prétendre à une aide sociale, sous une forme ou une autre ? A-t-elle pu l'obtenir ?

- La famille a-t-elle reçu de l'aide sous une autre forme ? Laquelle ?
- La famille a-t-elle une idée de la manière dont elle pourrait améliorer sa situation (par le biais de l'acquisition de nouvelles compétences, par exemple) ?

DIFFICULTÉS PSYCHOSOCIALES DES FAMILLES INTERVIEWÉES

- **État psychologique de la personne interviewée***
  - Qu'est-il arrivé, d'après elle, à son proche porté disparu ?
  - Quels sont les effets de la disparition et de l'absence de l'être cher sur les membres de la famille ?
  - Pense-t-elle (s'inquiète-t-elle) constamment à la personne disparue ?
  - Se sent-elle rongée par la tristesse, le désarroi, le désespoir et la fatigue ?
  - Éprouve-t-elle des sentiments de culpabilité et de colère ? Parvient-elle à exprimer ces sentiments ?
  - Ces pensées, inquiétudes et sentiments l'empêchent-ils de dormir normalement, de se concentrer et de faire ce qu'elle a l'habitude de faire au quotidien (travailler, s'occuper des autres membres de la famille, s'occuper de la maison, rencontrer des amis, participer à des événements religieux ou sociaux, etc.) ?
  - A-t-elle développé des troubles de santé physique depuis la disparition de son proche ?
  - A-t-elle consulté ou consulte-t-elle encore un professionnel de santé (santé physique et mentale) ?
  - Quel type de soutien pourrait l'aider à aller mieux ?
- **Communication et partage à l'intérieur du cercle familial**
  - Qui suit le cas du proche porté disparu ? Les membres de la famille partagent-ils la responsabilité des recherches ainsi que les renseignements qu'ils obtiennent ?
  - Parlent-ils entre eux de leurs épreuves ou difficultés ?
  - Partagent-ils leurs souvenirs de leur proche porté disparu ou des anecdotes le concernant ? Veillent-ils, au contraire, à éviter d'en parler ?
  - Au sein de la famille, les enfants et / ou les adolescents sont-ils conscients de la situation ? Que leur dit-on, et comment ?
  - Existe-t-il, au sein de la famille, des pratiques spéciales dont le but spécifique est de conserver et de raviver le souvenir de la personne portée disparue ?
  - Les enfants et les adolescents participent-ils à ces pratiques ?
  - Qu'est-ce qui aide ou est susceptible d'aider les membres de ces familles à mieux communiquer entre eux ?
- **Relations des membres de la famille avec leur environnement social**
  - Des changements majeurs sont-ils survenus dans leur vie sociale ? Lesquels ? Ont-ils gardé le contact avec leur cercle social ou ces liens ont-ils été rompus ?
  - Peuvent-ils partager leurs problèmes avec certaines personnes ? Se sentent-ils, au contraire, étrangers à leur communauté ?
  - Ressentent-ils des pressions qui les poussent à « tourner la page » ? Ont-ils, au contraire, l'impression que les autres comprennent leur peine ?
  - Connaissent-ils d'autres proches de personnes portées disparues ? Se rencontrent-ils ? À quelle fréquence ? De quoi parlent-ils ?
  - Si ce n'est pas le cas, souhaiteraient-ils rencontrer d'autres familles ? Pourquoi ?
  - Participent-ils à des événements liés à la question des personnes portées disparues (manifestations, commémorations ou autres rassemblements sociaux) ? Ont-ils déjà pris part à un événement particulier de ce type ? Si non, pourquoi ? Pensent-ils que de tels événements sont utiles ?

ÉTAT DE PRÉPARATION AU PROCESSUS DE RÉCUPÉRATION ET D'IDENTIFICATION DES DÉPOUILLES MORTELLES (SI APPLICABLE AU CONTEXTE)

- Les familles ont-elles besoin d'être en contact avec d'autres familles pour comprendre le processus ?
- Les familles ont-elles besoin d'explications de professionnels (spécialistes de médecine légale, pathologistes, spécialistes en santé mentale, conseillers juridiques) quant à leurs droits ou autres questions liées à la restitution à la famille de la dépouille d'un proche ?

* Les questions relatives à l'état psychologique d'un individu doivent être posées avec tact si l'intervieweur n'est pas lui-même un professionnel de la santé mentale. Le but de ces questions n'est pas d'établir un diagnostic ; il s'agit avant tout de se forger une idée de l'ampleur de la détresse ressentie par la personne interrogée et de pouvoir ainsi, par exemple, la diriger vers un spécialiste si nécessaire.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 303 Organiser une séance de groupe de discussion

PRÉPARATION DE LA SÉANCE

- **Choisissez le thème**
- **Constituez le groupe de discussion**
  - L'âge et le bagage éducatif des participants sont des critères importants. Dans certains cas, un groupe homogène est préférable. Évitez de choisir des personnes qui refusent de s'exprimer en présence d'autres personnes (cela peut être le cas, par exemple, de certaines épouses, mères ou belles-mères de disparus).
  - Nous recommandons de former de petits groupes (dix participants au maximum) : les échanges seront ainsi plus libres et chaque participant pourra exprimer son point de vue.
- **Formulez / cadrez les questions**
- **Choisissez le facilitateur**
  - Le facilitateur devrait être une personne apte à gagner le respect du groupe.
  - Il est bon que le facilitateur soit assisté par une personne pouvant prendre des notes pendant la séance.

CONDUITE D'UN GROUPE DE DISCUSSION

- **Souhaitez la bienvenue aux participants**
- **Expliquez-leur :**
  - votre rôle ;
  - pourquoi ces participants, en particulier, ont été choisis ;
  - pourquoi ils sont là ;
  - pourquoi leur opinion est importante.
- **Introduisez le(s) thème(s) des discussions**
  - Aucune restriction n'existe quant aux thèmes pouvant être abordés dans une séance de groupe de discussions.
  - Exemples :
    Thème 1 : La manière dont le souvenir des personnes portées disparues devrait être entretenu (la discussion pouvant, par exemple, déboucher sur un projet d'organisation de commémorations).
  - **Thème 2 :** Les effets des attitudes sociales sur la vie quotidienne des familles.
- **Établissez des rapports de confiance entre les participants**
  - Présentez les participants les uns aux autres.
- **Encouragez le débat**
  - Posez des questions, en reformulant des idées, en sollicitant des commentaires.
- **Veillez à inclure tous les participants dans les discussions**
  - Ne tolérez pas qu'un seul participant domine le débat.
- **Veillez à ce que la discussion ne s'égare pas**
  - Restez centré sur le sujet.

À LA FIN DE LA SÉANCE

- Concluez en récapitulant les principales idées ou questions débattues.
- Remerciez les participants pour leur contribution.
- Rappelez les consignes relatives à l'utilisation des informations recueillies lors des discussions.

FORMAT DES RAPPORTS

Date ______________________

Lieu ______________________

Nom du facilitateur ______________________

Informations concernant le groupe ______________________

Participants ______________________

Familles et / ou membres clés de la communauté ______________________

Groupe d'âge (si pertinent) ______________________

Lien de parenté avec les personnes portées disparues (mères, époux / épouses, etc.) ______________________

Nombre de participants ______________________

RÉSULTATS DES DÉBATS DU GROUPE DE DISCUSSION

	Sujets discutés	Quels sont les problèmes ?	Comment les participants ont-ils expliqué ces problèmes ?	Solutions évoquées par les participants
Exemple	Accès des familles aux services existants	Les familles ne connaissent pas ces services Même quand elles les connaissent, elles hésitent à les utiliser	Les familles se trouvent dans un environnement inhabituel Elles sont peu enclines à utiliser ces services parce qu'elles craignent que leurs préoccupations ne soient pas comprises	Faire circuler les informations Rencontrer des personnes ressources et les sensibiliser aux problèmes des familles
Exemple	Absence de dialogue au sein de la famille à propos du proche porté disparu	Les membres de la famille ne partagent ni leurs difficultés émotionnelles ni leurs responsabilités, ce qui risque de conduire à des malentendus et à des conflits	Peur de se faire souffrir mutuellement Les enfants ne sont pas considérés suffisamment matures Difficultés à parler de leurs émotions	Faire prendre conscience à la famille des effets positifs du partage (s'agissant de difficultés émotionnelles ou d'autres sujets de préoccupation) Organiser des activités récréatives pour la famille tout entière, y compris les membres de la famille de sexe masculin Organiser des discussions de groupe avec d'autres familles confrontées à des situations similaires Organiser des ateliers pour aider les mères à parler à leurs enfants du proche porté disparu

FICHE D'ACTIVITÉ n° 304 Élaborer un plan d'action

Problème et / ou besoin identifié	
Objectif(s) spécifique(s)	
Stratégie	

Activités	Lieu	Calendrier	Ressources matérielles nécessaires	Ressources humaines nécessaires	Budget

Indicateurs de suivi (qualitatifs et quantitatifs)

Exemple n° 1

Problème et / ou besoin identifié	Une centaine de familles des districts A, B et C ne sont pas suffisamment informées de l'existence des services de soutien ou ne souhaitent pas solliciter de soutien				
Objectif spécifique	S'assurer que les familles connaissent les ressources disponibles dans chaque district (sur les plans social, médical et légal), qu'elles savent quels services sont fournis et qu'elles les utilisent quand cela est nécessaire				
Stratégie	Séances et matériel d'information				
Activités	**Lieu**	**Calendrier**	**Ressources matérielles nécessaires**	**Ressources humaines nécessaires**	**Budget**
Préparer et animer des séances d'information pour les informateurs clés et / ou les services cibles (services sociaux et médicaux, conseillers juridiques, etc.)	Centres médicaux dans les districts A, B et C Centres de services communautaires dans les mêmes districts	Février (3 séances d'une journée ; 10 personnes à chaque séance)	Salle de réunion (capacité minimum : 15 personnes) Déjeuner et rafraîchissements Tableau à feuilles mobiles Articles de papeterie	Accompagnants Facilitateur Volontaires Traducteur (si requis)	Frais de transport Location de la salle Nourriture, boissons
Produire un dépliant contenant des informations pertinentes et informations sur les services / personnes à contacter	non applicable	Fin février 150 dépliants	Papier, imprimante	Traducteur (si requis)	Coût du papier, imprimante, etc.
Préparer et animer des séances d'information pour les familles de personnes portées disparues	Centres de services communautaires dans les districts A, B et C	De mars à avril (10 séances d'une journée ; 10 personnes à chaque séance)	Salle de réunion (capacité minimum : 15 personnes) Déjeuner et rafraîchissements Tableau à feuilles mobiles Articles de papeterie	Accompagnants Facilitateur Volontaires Traducteur (si requis)	Frais de transport Location de la salle Nourriture, boissons
Faciliter les visites aux services de soutien quand cela est nécessaire		À déterminer			Frais de transport et coûts des services
Indicateurs de suivi (qualitatifs et quantitatifs)					
Nombre de familles ayant participé aux séances d'information Nombre de familles ayant contacté les services de soutien après les séances					

Exemple n° 2

Problème et / ou besoin identifié	Les proches sont constamment inquiets quant au sort des personnes portées disparues et s'isolent du reste de la communauté				
Objectif(s) spécifique(s)	1. Mettre ces familles en contact avec d'autres proches de personnes disparues afin de pouvoir partager leurs problèmes ou difficultés 2. S'assurer que ces familles sont en mesure de se réinvestir dans d'autres aspects de la vie sociale				
Stratégie	Discussions de groupe et activités de plein air				
Activités	**Lieu**	**Calendrier**	**Ressources matérielles nécessaires**	**Ressources humaines nécessaires**	**Budget**
Collecter des informations sur les activités ou les événements communautaires (religieux, traditionnels, etc.) existants	Bureau de la Société nationale CR / CR Centre communautaire	De septembre à novembre	Salle de réunion (capacité : 10 personnes) Rafraîchissements	Accompagnants Prestataire d'activité	Coûts de personnel (services de transport, etc.)
Organiser six discussions de groupe ayant pour principaux thèmes les divers problèmes communs rencontrés par les familles Des informations sur les activités existantes et / ou les événements communautaires seront également partagées à la fin des séances La sélection et la préparation de trois activités de plein air devraient être discutées au sein des groupes	Bureau de la Société nationale CR / CR Centre communautaire	De janvier à mars	Salle de réunion (capacité : 10 personnes) Rafraîchissements	Accompagnants Informateurs clés (au besoin)	Location de 6 salles Transport Nourriture
Organiser trois activités de plein air pour trois groupes, (composé de 15 personnes chacun)	À déterminer	De janvier à mars	Variables selon l'activité	Accompagnants	Transport Déjeuner et autres frais
Indicateurs de suivi (qualitatifs et quantitatifs)					
Nombre de participants Niveau de satisfaction Taux de présence et / ou niveau de participation (indicateur qualitatif : utiliser des échelles)					

FICHE D'ACTIVITÉ n° 305 Rédiger une proposition de projet

1. Titre du projet.
2. Combien de personnes devraient bénéficier du projet, et qui seront-elles ?
3. Quels sont les problèmes que rencontre ce groupe particulier, et comment ces problèmes devraient-ils être classés dans l'ordre des priorités ? (Expliquez pourquoi)
4. Comment ces problèmes ont-ils été identifiés ? (Groupe de discussion, observation, etc.)
5. À quel résultat espérez-vous parvenir ? (Objectifs)
6. Comment ferez-vous pour y parvenir ? (Stratégie)
7. Quels types d'activité vous aideront à atteindre vos objectifs ? (Liés à la stratégie)
8. Quelles sont les ressources (internes et externes) nécessaires pour mettre en place ces activités ?
9. Quels sont les coûts associés ? (Donnez des informations détaillées pour chaque activité.)
10. Comment saurez-vous que vous avez atteint vos objectifs ?
11. Quels sont les rôles et les responsabilités de toutes les personnes impliquées dans le projet, y compris les partenaires ?
12. Calendrier.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 306 Parler avec des proches de personnes portées disparues

POUR ENGAGER LA DISCUSSION

En tant qu'accompagnant, votre tâche est de mettre vos interlocuteurs à l'aise.

- **Présentez-vous, et présentez votre organisation ; expliquez votre rôle**
  L'accompagnant doit expliquer très clairement le but de tout entretien ou discussion qu'il sollicite. Le fait de définir votre rôle dès le départ vous permet d'asseoir votre crédibilité, non seulement pour l'entretien qui débute mais aussi pour d'autres occasions futures.
- **Réservez du temps pour une conversation informelle**
  Le fait de parler « de tout et de rien » peut être un bon moyen d'établir des rapports de confiance et de montrer à vos interlocuteurs que l'intérêt que vous leur portez n'est pas uniquement d'ordre professionnel, que vous comprenez que la disparition de leur proche n'est que l'un des aspects de leur vie.
- **Demandez à vos interlocuteurs si c'est le bon moment pour parler**
- **Demandez à pouvoir parler en privé quand cela est nécessaire et approprié**
  Des membres de la famille – les hommes, en particulier – ont parfois de la difficulté à aborder seul à seul (en l'absence d'un ou plusieurs de leurs proches) des sujets personnels ou d'autres questions liées à la famille. C'est aussi le cas des épouses de disparus qui peuvent avoir besoin de la présence de leurs beaux-parents. Une conversation en tête-à-tête peut cependant être nécessaire pour permettre à votre interlocuteur ou interlocutrice de s'exprimer librement sur des sujets sensibles et parler de lui-même / d'elle-même.
- Assurez-vous qu'aucun enfant n'est présent si vous prévoyez d'aborder des questions sensibles ou délicates.

CONVERSATION EN TÊTE-À-TÊTE OU DISCUSSION AVEC LA FAMILLE ?

Quels que soient le contexte et le but de l'entretien, gardez à l'esprit les règles suivantes :

Veillez à…

- **faire preuve d'ouverture d'esprit et montrer que vous êtes à l'écoute ;** évitez de montrer des signes d'inconfort ou de donner l'impression que vous voulez changer de sujet ; inévitablement, toute tentative visant à changer de sujet amènera la personne qui parle ou la personne qui est interviewée à penser qu'elle devient ennuyeuse et qu'elle doit cesser de s'imposer ;
- **ne jamais montrer un manque d'intérêt pour ce que quelqu'un vous raconte** du simple fait que cela n'est rien de nouveau pour vous ;
- **être honnête** dans vos réponses ;
- **être conscient de votre langage corporel ;**
- **rester calme et rassurant de bout en bout** de l'entretien ;

FICHE D'ACTIVITÉ n° 306 Parler avec des proches de personnes portées disparues (suite)

- **démontrer votre bienveillance :**
  - en encourageant votre interlocuteur à exprimer ses besoins, même si vous ne pouvez pas tous les prendre en charge ; les signes de réceptivité – des expressions telles que « je vois », « je comprends », et « c'est intéressant » – sont susceptibles de rassurer votre interlocuteur en lui montrant que vous l'écoutez attentivement ;
  - en donnant à votre interlocuteur un feedback positif au sujet de ce qu'il a déjà fait ou veut faire (vous direz, par exemple, « vous semblez avoir déjà beaucoup fait ») ;
- **montrer que vous êtes sincèrement intéressé** en reformulant ce que dit votre interlocuteur (cela permet aussi de vérifier que vous avez bien compris ses propos). Utilisez des expressions telles que « si je vous comprends bien, vous dites que… ».

Évitez de…

- **tenter de convertir votre interlocuteur à votre façon de penser :** évitez les expressions telles que « Il faut que vous acceptiez la réalité ». Essayez plutôt de savoir ce qu'il pense et comment il donne un sens à son expérience ; il sera probablement plus utile de faire preuve de compréhension que d'exprimer votre approbation ou désapprobation ;
- **anticiper ce que votre interlocuteur s'apprête à dire**, et utiliser des expressions telles que : « Je sais ce que vous allez me dire », ou compléter sa pensée ou finir ses phrases ; au contraire, donnez à votre interlocuteur la liberté d'exprimer sa pensée et ses sentiments sans être interrompu ;
- **vous tenir sur la défensive :** une personne qui écoute, ou un accompagnant, doit être en mesure de faire face aux réactions émotionnelles de son interlocuteur (coup de colère, par exemple) sans les prendre personnellement ; il est possible que cet entretien soit la première occasion donnée à votre interlocuteur d'exprimer ses sentiments, après de longues années d'attente. Il n'est pas du tout inhabituel que quelqu'un déverse sa colère sur la première personne qui lui témoigne de l'intérêt. En de telles circonstances, il serait inutile de se mettre sur la défensive en s'exclamant « Mais j'essaie seulement de faire mon travail ! ». Il est plus sage de montrer de la compréhension, en disant : « Après ce que vous avez connu, vous avez tout à fait le droit d'être en colère. »

Identifiez…

- **les besoins immédiats** en écoutant attentivement votre interlocuteur ;
- **les ressources potentielles dans** l'entourage social immédiat, les ressources disponibles au sein de l'unité familiale et les ressources personnelles des individus ;
- **les possibilités de changement ou d'amélioration :**
  - chaque individu possède les forces nécessaires pour s'aider lui-même ;
  - des questions telles que « Y a-t-il quoi que ce soit qui pourrait vous aider à aller mieux ? » peuvent aider la personne à identifier les ressources à sa disposition et lui permettre d'agir avec détermination.

Informez…

Il est utile, pendant les rencontres avec les familles, de prendre le temps d'expliquer les procédures légales entrant en jeu ainsi que les problèmes pratiques pouvant se poser. Il peut donc parfois être bon de préparer des plaquettes d'information. Lorsqu'il donne des informations aux familles des personnes portées disparues, un accompagnant ne doit pas oublier de leur répéter constamment qu'elles ne sont pas obligées de se hâter pour prendre des décisions, quelles qu'elles soient, ou pour prendre des mesures douloureuses, même si cela peut parfois être nécessaire.

Donnez des conseils…

- **Les proches des personnes portées disparues devraient être incités à solliciter le soutien** des services existants (aux niveaux social, public, associatif, etc.) quand cela est approprié. Il est extrêmement important que l'accompagnant connaisse les services à disposition dans la région.
- **Les proches devraient être encouragés à parler avec d'autres membres de la famille** de la personne portée disparue ainsi que des conséquences que sa disparition a pour eux.
- **Il faudrait leur suggérer que la dynamique de la famille doit être modifiée pour tenir compte de l'absence du proche porté disparu,** en redistribuant les responsabilités et les tâches à l'intérieur du cercle familial.
- **Il faudrait leur recommander de recommencer à participer aux cérémonies religieuses, événements familiaux et occasions sociales d'importance,** cela afin de garder le contact avec leur communauté et de redonner un sentiment de normalité à leur vie.

Il peut être important, pour de nombreux proches de personnes portées disparues, d'entendre un intervenant extérieur leur dire qu'il est acceptable et normal de vouloir aller de l'avant. Cela peut en effet atténuer le sentiment de culpabilité que certains d'entre eux éprouvent à l'idée de vraiment « tirer un trait » (ils auraient alors l'impression de trahir leur proche).

FICHE D'ACTIVITÉ n° 307 Organiser des séances d'information à l'intention de familles de personnes portées disparues

BUTS POURSUIVIS

- Compléter ce que ces familles savent peut-être déjà, **ou les renseigner** sur leurs droits et sur les diverses procédures qui les concernent.
- Les **encourager à être plus actives** et à solliciter l'aide ou le soutien disponibles.
- **Réduire le stress** causé par leurs difficultés (sur les plans matériel, émotionnel, etc.).
- **Les encourager** à penser à **leurs propres besoins**.

QUI EST HABILITÉ À FOURNIR DES INFORMATIONS ?

- **Un accompagnant :** il peut dire ce qu'il sait ; il peut aussi identifier des domaines dans lesquels soit des informations sont disponibles, soit il y a un manque d'informations.
- **Des spécialistes :** par exemple, un conseiller juridique peut être invité à faire la lumière sur les aspects juridiques de la situation d'une famille.
- **Les dignitaires religieux** de la communauté : les membres de la famille auront ainsi l'occasion d'établir une relation directe avec des membres importants de la communauté.
- **Les ONG nationales** (y compris les associations de familles et la Société nationale) ; les **organisations internationales et les représentants des autorités locales** peuvent également renseigner les familles sur leurs droits et expliquer les mesures prises en leur faveur.
- **D'autres membres de la famille** qui ont le désir de partager ce qu'ils savent.

PRÉPARATION DE LA SÉANCE D'INFORMATION

- Identifiez les principaux domaines dans lesquels les familles manquent d'informations.
- Décidez qui est le plus qualifié pour fournir des informations.
- Listez les objectifs que vous espérez atteindre.
- Recherchez le lieu où se tiendra la rencontre (les familles se sentiront-elles à l'aise, comment pourront-elles s'y rendre, etc.).
- Si vous invitez un autre intervenant à venir parler aux familles (conseiller juridique, dignitaire religieux, etc.), rencontrez cette personne par avance et expliquez-lui le but de la séance que vous organisez.
- Veillez à ce que, pendant la séance, rien ne vienne contredire de manière importante ce que vous avez pu dire auparavant.
- Préparez à l'avance du matériel à distribuer (dépliants et listes de contacts, par ex.).

AU DÉBUT DE LA SÉANCE

- Présentez-vous, expliquez votre rôle et décrivez les objectifs de la séance.
- Présentez, le cas échéant, le ou les intervenants invités, et précisez leur rôle.
- S'ils ne sont pas trop nombreux, demandez aux participants de se présenter eux-mêmes.
- Présentez le thème de la discussion ; expliquez pourquoi il a été choisi.
- **Pendant la séance, assurez-vous que :**
  - tout est expliqué clairement, dans un langage que chacun peut comprendre ;
  - vous disposez d'assez de temps pour répondre à d'éventuelles questions ;
  - les participants ont la possibilité de présenter leur propre expérience (si cela concorde avec le thème de la séance) et d'exprimer leurs points de vue autant que faire se peut.

  Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 303 – Organiser une séance de groupe de discussion, p. 110.

À LA FIN DE LA SÉANCE

- Assurez-vous que les participants ont compris tout ce qui a été dit ; vous pourrez éventuellement demander à chacun d'eux de résumer en une phrase soit ce qu'il a appris, soit les principaux messages de la rencontre.
- Recueillez des suggestions pour les futures séances.
- Distribuez les dépliants et listes de contacts.
- Indiquez clairement que vous serez disponible pour répondre à toute question que les participants pourraient souhaiter poser à l'avenir et/ou pour participer à des activités.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 308 Aider les familles dans le processus de recherches d'un proche porté disparu

COLLECTER DES INFORMATIONS

Vous collecterez des informations :

- **sur les personnes portées disparues et vous participerez à la collecte des données *ante mortem*** (*Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.6 – Règles de base de la gestion des informations, p. 104)* ;
- sur le rôle et les activités du CICR ainsi que sur le réseau du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour le rétablissement des liens familiaux et sur les mécanismes existants en matière de recherches de personnes portées disparues ;
- sur les procédures d'exhumation et d'identification.

FOURNIR DES INFORMATIONS ET UN SOUTIEN

Vous informerez les familles sur :

- les mécanismes mis en place pour élucider le sort des personnes portées disparues ;
- les procédures d'exhumation et d'identification (*Cf. chap. 4, p. 139*).

Vous devez rester réaliste et mettre les familles en garde quant au risque de devoir payer des « cadeaux » et quant aux rumeurs qui courent. Expliquez-leur ce qu'elles peuvent raisonnablement espérer, sachant que la mise en œuvre de mesures adéquates pour établir le sort des personnes portées disparues peut prendre beaucoup de temps (des années, parfois même des dizaines d'années).

PERSUADER LES AUTORITÉS

Encouragez les autorités et les autres parties prenantes à faire connaître leur position sur la question des personnes portées disparues, à affirmer leur détermination à traiter la question (y compris en cherchant à établir le sort des personnes portées disparues) et à fournir un soutien aux familles concernées. En particulier, demandez-leur instamment de :

- fournir des informations – à jour, claires, fiables, complètes, honnêtes et transparentes – sur le sort des personnes portées disparues ;
- donner aux familles l'accès aux éléments de preuve existants (photographies, registres, documents, etc.) ;
- retrouver, récupérer et identifier les dépouilles mortelles, et les restituer aux familles ;
- remettre aux familles les effets personnels encore en leur possession ;
- promouvoir la participation des familles au processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles ainsi que le partage d'informations avec les familles.

MAINTENIR LE CONTACT AVEC LES PERSONNES CHARGÉES D'ÉLUCIDER LE SORT DES PERSONNES PORTÉES DISPARUES

Restez en communication constante avec les personnes officiellement chargées d'établir le sort des personnes portées disparues, et continuez à leur parler au nom des familles. Ces personnes devraient veiller à associer les familles au processus et les tenir informées :

- de leur travail, de leurs difficultés et de leurs résultats ;
- de la probabilité de retrouver en vie les personnes portées disparues, ou de retrouver et d'identifier leurs dépouilles ;
- du calendrier ;
- de la possibilité, pour les familles, d'obtenir des réparations et de voir les personnes responsables appelées à répondre de leurs actes.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 309 Aider les familles à régler les problèmes d'ordre juridique et / ou administratif

RASSEMBLER DES INFORMATIONS

- **Recueillez des informations, et familiarisez-vous avec le droit interne ainsi qu'avec la réglementation et les procédures en vigueur se rapportant aux personnes portées disparues et à leurs familles. Pour ce faire, vous pouvez :**
  - solliciter le concours d'un juriste ou d'une ONG ;
  - identifier toutes les ONG fournissant une assistance juridique.
- **Efforcez-vous de comprendre les besoins des familles sur le plan juridique et administratif (***Cf. chap. 2, p. 31***).**
- **Identifiez et enregistrez les familles qui sont susceptibles d'avoir besoin d'un soutien sur le plan juridique et / ou économique.**
- **Recensez l'ensemble des ressources et prestations sociales disponibles.**

ENCOURAGER LES FAMILLES À ENREGISTRER LA DISPARITION DE LEURS PROCHES

- **Dans les contextes où les personnes portées disparues ont un statut juridique formel, encouragez les familles à enregistrer la disparition de leurs proches et à présenter une demande de prestations sociales.**
- **Expliquez l'objectif de l'enregistrement ainsi que les procédures à suivre, en précisant :**
  - pourquoi il est important d'enregistrer une disparition ;
  - où et comment signaler la disparition d'un proche ;
  - quelles informations sont nécessaires et ce qu'est un « certificat d'absence ».
- **Déterminez si les familles éprouvent une certaine appréhension à entamer une telle démarche. (Craignent-elles d'être traitées sans égards ou d'être reçues avec hostilité ? En ce cas, pourquoi en est-il ainsi ?)**
- **Si nécessaire, accompagnez les familles lors de la procédure d'enregistrement de la disparition d'un proche.**

FOURNIR DES INFORMATIONS

- **Fournissez des informations sur les avantages attendus de l'enregistrement de la disparition d'un proche et indiquez les procédures à suivre.**
- **Concevez un dépliant qui donnera aux familles des informations sur leurs droits, les procédures à suivre et les ressources disponibles.** Le but est de renseigner les familles sur les services qui sont à disposition, et de faciliter leur accès à ces services.
  - Veillez à ce que les renseignements que vous transmettez soient complets et à jour.
  - Les « informations de contact » que vous donnez devraient inclure le numéro de téléphone et / ou l'adresse de prestataires de services compétents et qualifiés.

FACILITER L'ACCÈS AUX SERVICES COMPÉTENTS

- **Orientez les familles vers des services spécialisés et assurez le suivi du processus (qui peut être émaillé d'obstacles d'ordre administratif, pratique ou politique, ou buter sur d'autres types de difficultés).** « Faciliter l'accès aux services compétents » signifie de veiller à ce que soient prises toutes les mesures nécessaires pour présenter une demande d'assistance et de prestations sociales.
- **Mettez en place un réseau d'orientation opérationnel.** Quand il existe, au plan national, des prestataires de services de qualité, ils devraient être préférés aux prestataires de services internationaux. Le minimum en la matière est de fournir les coordonnées des services disponibles.
- **Le fait de faciliter l'accès aux services compétents signifie de veiller à ce que les bénéficiaires potentiels soient physiquement capables d'atteindre les services compétents et les utilisent.** Quand l'accès à l'un de ces services n'est pas possible, il peut être nécessaire de prendre des mesures telles que :
  - appeler le service et expliquer la situation ;
  - transporter les personnes à l'aller et au retour ;
  - leur fournir, au besoin, les fonds nécessaires pour payer le service ;
  - accompagner les personnes quand elles doivent aller déposer une demande.

INFORMER ET PERSUADER LES AUTORITÉS

- **Informez les autorités des besoins des familles de personnes portées disparues, et encouragez-les à fournir l'aide requise.**

FICHE D'ACTIVITÉ n° 309 Aider les familles à régler les problèmes d'ordre juridique et / ou administratif (suite)

  - Défendez la cause de ces familles, assurez-vous que leur droit de savoir est respecté et qu'elles ont accès au soutien dont elles ont besoin.
  - Encouragez les autorités : à veiller à ce que la législation existante soit respectée ; à fournir aux familles un soutien adapté à leurs besoins ; à promouvoir l'égalité de traitement dans la distribution d'avantages sociaux aux familles de personnes portées disparues (c'est-à-dire qu'une aide doit être octroyée aux familles de disparus civils, et non pas exclusivement militaires).
- **Contactez les organisations qui mettent sur pied des projets concrets destinés à aider les familles.**
- **Organisez et facilitez les rencontres, sensibilisez et discutez de ces questions afin de stimuler davantage d'initiatives.**

FICHE D'ACTIVITÉ n° 310 Mettre sur pied des groupes d'entraide

Buts des groupes d'entraide

- Faire comprendre aux familles qu'elles ne sont pas seules.
- Renforcer leurs mécanismes d'adaptation en leur permettant de partager des activités et en encourageant l'assistance mutuelle ainsi que l'échange, en toute liberté, d'expériences et de points de vue.

Les facilitateurs

Selon les objectifs poursuivis, le rôle de facilitateur peut être assumé par :

- **Les accompagnants.**
- **Des intervenants** externes, en fonction du sujet discuté (par ex., professionnels de la santé mentale quand le groupe d'entraide a un objectif thérapeutique).
- **Des membres des familles** de personnes portées disparues qui sont désireux de partager leur expérience et d'aider d'autres familles, tout en étant conscients de leur propre situation émotionnelle.

Comment faut-il procéder ?

Cf. chap. 3, fiche d'information n° 3.5 – Concevoir un projet d'accompagnement, p. 104.

1. PRÉPARER LA (LES) SÉANCE(S) DES GROUPES D'ENTRAIDE

Définissez les objectifs

- Quels sujets peut-il être nécessaire ou utile de discuter ?
- Notez qu'il vaut toujours mieux faciliter la discussion en choisissant des sujets qui intéressent les familles :
  Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 311 – Choisir des thèmes pour les discussions de groupe, p. 124.
- Quel(s) résultat(s) espérez-vous obtenir ?
- Notez qu'il peut être utile de prendre avec vous du matériel d'information à distribuer (adresses des services compétents, etc.).

Décidez comment vous voulez atteindre l'objectif (ou les objectifs)

- Fixez les dates des séances*.
  Décidez quels types de groupe vous voulez organiser (par ex., un groupe toujours ouvert aux participants).
  Déterminez combien de séances seront nécessaires.
- Avez-vous besoin du soutien d'un spécialiste ou d'un autre intervenant externe ? Qu'attendez-vous de sa présence ?
- Comment évaluerez-vous l'efficacité des séances ?
  Préparez (au besoin) un formulaire d'évaluation pour chaque séance.

* Certains groupes se réuniront régulièrement sur une longue période, alors que d'autres ne seront mis en place que pour traiter de certains sujets prédéterminés, le nombre de séances étant fixé à l'avance. Il est important de décider quel(s) type(s) de groupe vous voulez mettre sur pied. Vous devez toutefois rester flexible afin de répondre aux besoins des participants.

Choisissez le lieu et fixez le calendrier

- Si possible, trouvez un lieu de rencontre pas trop éloigné et où les participants se sentiront à l'aise.
- Veillez à ce que les participants ne soient pas dérangés pendant les séances.
- Assurez-vous que le lieu de rencontre est accessible aux familles.
- Essayez de visiter le site que vous avez choisi afin de vérifier qu'il répond à vos exigences.

2. SÉLECTION DES PARTICIPANTS ET DU (DES) FACILITATEUR(S)

Nombre de participants

- Chaque groupe devrait être composé de 12 à 15 personnes.

Profil des participants

- Ce sont des personnes qui :
  - comprennent les objectifs de la séance du groupe d'entraide et y adhèrent ;
  - sont très motivées ;
  - sont convaincues que le fait de participer à de telles séances de groupe peut les aider ;
  - sont prêtes à entendre ce que d'autres ont à dire, et à parler de leur propre expérience.
- Un membre du groupe d'entraide qui jouit de la confiance des autres participants peut parfois être invité soit à seconder l'accompagnant, soit à faciliter ou à organiser les séances suivantes.

Types de groupes d'entraide

- Il est préférable que les groupes soient homogènes (par ex. groupes dont les participants partagent les mêmes préoccupations) ; les familles seront ainsi encouragées à parler en toute liberté et à faire part de leurs expériences et de leurs points de vue.
- Il est possible de constituer des groupes composés de personnes ayant des attentes ou des points de vue différents ; en ce cas, le facilitateur doit garder à l'esprit ces différences pendant la discussion.
- Deux exemples de groupes hétérogènes :
  - groupe de proches (par ex., frères / sœurs et mères de personnes portées disparues) ;
  - groupe composé de proches de personnes portées disparues et de personnes confrontées à d'autres problèmes liés à la guerre.

Profil du facilitateur

- **Le facilitateur devrait**
  - être capable de gagner et de conserver le respect et la confiance du groupe ;
  - savoir comment éviter que la discussion s'égare ;
  - être capable de garder « sous contrôle » les émotions des participants (qui peuvent parfois se laisser déborder par leurs émotions).
- **En ce qui concerne les intervenants invités (par ex., professionnels ou membres-clés de la communauté) :**
  - les familles devraient être d'accord avec leur participation ;
  - les raisons de l'invitation devraient être expliquées aux familles et aux intervenants eux-mêmes ;
  - de préférence, **les intervenants** devraient déjà connaître la situation des familles.

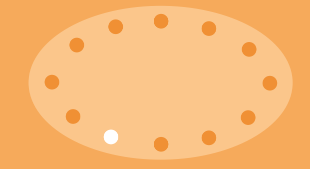
3. CONDUITE D'UNE SÉANCE DE GROUPE D'ENTRAIDE

Organisez l'espace

La manière dont l'espace est organisé est importante. L'expérience montre que la présence de trop nombreux obstacles entre les participants (tables, autres participants, etc.) risque d'interrompre la fluidité de la discussion. Il vaut mieux que les membres du groupe soient assis en cercle ou en demi-cercle ; ils pourront ainsi se voir et interagir.

Le facilitateur peut soit se tenir debout, face au groupe, soit, s'il préfère, s'asseoir parmi les participants (comme illustré ci-dessous).

Engagez la discussion



- **Faites les présentations**
  - Présentez-vous vous-même et expliquez votre rôle.
  - Présentez les participants les uns aux autres.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 310 Mettre sur pied des groupes d'entraide (suite)

- **Précisez :**
  - le ou les objectifs de la discussion (en expliquant pourquoi ces objectifs ont été choisis) ;
  - ce qui est attendu des participants ;
  - les règles : respect mutuel, confidentialité et égalité entre les participants ;
  - la manière dont vous allez procéder (en indiquant la durée prévue de la séance).
- **Donnez des explications et posez des questions sur :**
  - le ou les sujets à discuter ;
    Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 311 – Choisir des thèmes pour les discussions de groupe, p. 124.
  - le dispositif mis en place : durée et fréquence des séances ;
  - les attentes du groupe ;
  - la participation des intervenants invités.
- **Veillez à ce que :**
  - les attentes des participants correspondent aux vôtres ;
  - les règles soient respectées ;
  - l'atmosphère soit cordiale et qu'une relation de confiance s'établisse (évitez d'être trop formel) ;
  - la discussion ne prenne pas une tournure agressive ;
  - la discussion ne soit pas perturbée par des démonstrations d'émotion exagérées ;
  - la séance ne soit pas dominée par une ou deux personnes ;
  - tous les participants aient la possibilité de s'exprimer ;
  - les participants aient le temps (au besoin) de se relaxer au cours de la séance.
- **Intervenez pour :**
  - clarifier un point ou un autre (sinon, laissez parler les autres…) ;
  - maintenir le cap de la discussion (et l'empêcher de dévier du sujet prévu ou de se transformer en un dialogue entre deux participants) ;
  - éviter un débordement d'émotion ;
  - faire circuler la parole quand le débat est monopolisé par une ou deux personnes ;
  - clarifier ou résumer les idées et / ou les messages clés ;
  - diriger la discussion vers une conclusion et, si nécessaire, vers la déclaration d'engagements.
- **Concluez :**
  - en rappelant au groupe les conclusions les plus importantes auxquelles il est parvenu (demandez aux participants de les résumer) ;
  - en remerciant tous les participants ;
  - en demandant à chacun de dire ce qui lui a plu ou déplu dans la séance ;
  - en distribuant des formulaires d'évaluation (s'il y a lieu) ;
  - en préparant la prochaine séance (choix du sujet, participants, etc.).

4. SÉANCES SUIVANTES

Tous les points mentionnés ci-dessus seront à observer lors des séances suivantes. Il sera en outre nécessaire de :
- présenter les nouveaux venus (si cela est planifié) ;
- commencer chaque séance en récapitulant ce qui s'est passé pendant la précédente ;
- demander aux participants de donner leurs impressions sur la séance précédente ;
- demander aux participants s'ils sont à l'aise – dans le groupe et dans ce cadre – et s'ils ont des améliorations à proposer (pour lancer la discussion, vous pouvez utiliser les indications contenues dans les formulaires d'évaluation de la séance précédente) ;
- faire un tour de table en demandant à chaque participant de dire ce qui a, ou n'a pas, changé pour lui depuis la dernière séance. Vous pouvez également transformer cela en un exercice en demandant aux participants de commencer leur réponse par des expressions telles que :

  « Depuis la dernière séance, je… »,
  « Je crois que ce groupe peut m'aider à… »,
  « Ce que j'ai appris, en rencontrant d'autres personnes, c'est que… ».

- Gardez un peu de temps pour donner aux participants la possibilité d'en dire un peu plus sur eux-mêmes ; ils se sentent parfois plus à l'aise pendant la deuxième séance que pendant la première.

- Présentez le sujet à discuter s'il a été déjà été choisi ; sinon, demandez aux participants s'ils veulent discuter d'un sujet en particulier. En ce qui concerne le choix des sujets à discuter, il y a une différence entre groupes d'entraide et groupes de discussion : dans un groupe d'entraide, même si un sujet a été choisi par avance, il est important de permettre aux participants de proposer des sujets qui les intéressent. Il faut naturellement que tous les membres du groupe se mettent d'accord sur le choix du sujet.
- Tout comme à la fin de la première séance, il est important que les participants résument ce qu'ils ont appris, tant sur les autres que sur eux-mêmes.
- Pensez à demander aux participants s'ils pensent que la discussion a été utile.
- Après quelques séances, évaluez le cadre et les objectifs des séances pour savoir si vous êtes sur la bonne voie. Analysez avec les familles les éventuels problèmes rencontrés.

INFORMATION

- Les groupes de discussion peuvent être utilisés en alternance avec d'autres activités (activités créatives, par exemple).
- Les participants devraient garder à l'esprit le fait que ces groupes (même ceux qui se réunissent chaque semaine) finissent par ne plus atteindre leur objectif. Il est bon de prévoir une évaluation au bout d'un à deux mois pour savoir s'il est utile de continuer et, en ce cas, pendant combien de temps.
- Le facilitateur ne devrait pas s'attendre à ce que les familles parlent librement dès le début de sujets difficiles : il est donc important d'aider les personnes les plus introverties à se sentir suffisamment à l'aise pour pouvoir graduellement commencer à parler d'elles-mêmes (et pas uniquement de leurs proches portés disparus).
- Quand les facilitateurs ne sont pas eux-mêmes des spécialistes de la santé mentale, il est important d'envisager une forme ou une autre de supervision. Il peut être utile qu'ils bénéficient régulièrement de l'assistance de professionnels de la santé mentale : cela les rassurera quant à leur manière de piloter le groupe et les aidera à comprendre les effets des séances sur eux-mêmes ; cela les aidera aussi à faire face aux complications pouvant se présenter pendant les séances. De la même façon, il pourra être utile d'organiser des débriefings avec d'autres facilitateurs de séances de groupes de discussion ou de groupes d'entraide.

Que faut-il faire quand :

- **Un participant n'a encore jamais pris la parole :**
  - Adressez-vous à lui (sans toutefois le forcer à parler) en utilisant des phrases telles que « Tous les membres du groupe n'ont pas pu nous donner leur avis. Quelqu'un veut-il prendre la parole ? », ou « Voudriez-vous nous en dire un peu plus sur vous-même ou sur des points qui ont retenu votre attention pendant notre discussion ? ».
- **La discussion s'égare :**
  - Utilisez des phrases telles que « Pouvons-nous essayer de rester concentrés sur ce dont nous avons décidé de parler ? », ou « Essayons de terminer ce que nous avons commencé, et revenons à… ».
  - Récapitulez ce qui vient d'être dit à propos du thème principal de la discussion.
- **Un participant empêche les autres de parler :**
  - Remerciez ce participant pour sa contribution et demandez-lui poliment de laisser les autres donner leur point de vue.
  - Rappelez-lui que l'objectif du groupe est de partager des idées, et qu'il faut donc arriver à savoir ce que chacun pense.
- **Un participant devient trop émotif :**
  - Essayez de proposer une pause de cinq ou dix minutes.
  - En reprenant la séance, demandez aux autres participants ce qu'ils ont ressenti.
  - Après la séance, essayez de parler avec la personne qui a été submergée par ses émotions et proposez-lui, le cas échéant, de consulter un spécialiste (*Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 321 – Aiguillage vers un spécialiste en santé mentale, p. 137).*
- **La discussion prend une tournure agressive :**
  - Rappelez aux participants que la situation est tout aussi difficile pour les uns que pour les autres, et qu'ils sont là pour s'entraider.
  - Si nécessaire, proposez une pause.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 311 Choisir des thèmes pour les discussions de groupe*

POINT DE VUE EXTÉRIEUR SUR LA QUESTION DES PERSONNES PORTÉES DISPARUES ET LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR LEURS FAMILLES – CONSEILS PRATIQUES

Questions à poser aux participants :

- Comment pensent-ils que leur situation est perçue dans leur communauté ?
- Parlent-ils de leurs proches portés disparus et, en ce cas, sous quelle forme ?
- S'ils n'en parlent pas, ont-ils le sentiment qu'ils devraient le faire ?
- Qu'est-ce qui pourrait les aider à parler de leurs proches ? Qu'est-ce qui leur serait utile ?
- Quel type de soutien attendent-ils des autorités, de la communauté, des voisins, des amis, etc. ?
- Que pourrait-on faire pour sensibiliser le public à la question des personnes portées disparues ? Le thème de la sensibilisation peut aussi être abordé par le biais d'un exercice (*Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 306 – Parler avec des proches de personnes portées disparues, p. 115).*

COMMENT LES FAMILLES PEUVENT-ELLES S'ENTRAIDER ? CONSEILS PRATIQUES

- Aidez les participants à examiner et à « déclarer » leurs besoins personnels (en dehors des problèmes liés à la disparition de leur proche).
- Aidez les participants à se concentrer sur ce qu'ils peuvent faire pour eux-mêmes et à ne pas s'en remettre à des éléments externes.
- Essayez de souligner à quel point il est important d'interagir avec d'autres familles et utile de parler avec d'autres personnes connaissant la même situation.
- Demandez aux participants quelle aide concrète ils pensent pouvoir s'apporter entre eux.

PARLER DES DISPARUS À DES ENFANTS – CONSEILS PRATIQUES

- De l'avis des participants, qu'est-ce que leurs enfants devraient savoir au sujet de leurs proches portés disparus ?
- Les participants se sentent-ils capables de parler à leurs enfants ? Que voudraient-ils leur dire ?
- Quelqu'un a-t-il déjà abordé le sujet avec ses enfants ? Quel a été le résultat ? Comment conseillerait-il aux autres d'agir ?

* Ces thèmes sont cités à titre d'exemple ; ils peuvent également être utilisés dans le cadre d'un groupe de discussion.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 312 Exercices d'échauffement

Il est préférable **de commencer les activités de groupe par des exercices visant à créer une bonne atmosphère.**

Voici quelques exemples :

1. Le facilitateur demande aux participants de se mettre deux par deux. Les membres de chaque paire se présentent l'un à l'autre. Le facilitateur quitte la salle cinq minutes. Quand il revient, il demande à chaque paire de se présenter au groupe (chacun des membres présente l'autre) jusqu'à ce que tous les participants sachent « qui est qui ».
2. Le facilitateur passe rapidement en revue les noms des participants. Il donne ensuite aux participants dix minutes pour se présenter les uns aux autres. Il pose ensuite une série de questions drôles, telles que :
   - Qui a les plus grands pieds dans le groupe ?
   - Qui n'aime pas le poisson ?
   - Qui était bon en maths (ou toute autre matière) à l'école ?

   Les participants essaient de deviner la réponse correcte à ces questions.
3. Chaque participant reçoit une feuille de papier, sur laquelle il doit inscrire son prénom et trois adjectifs qui le décrivent (par exemple : « Martin – curieux, impatient et drôle »).
   Ensuite, les participants se présentent à tour de rôle au groupe, en expliquant brièvement pourquoi ils ont choisi les trois qualificatifs accolés à leur prénom.
4. Le facilitateur place un certain nombre d'objets sur une table (un stylo, la photo d'un animal, etc.). Il demande ensuite aux participants de choisir, l'un après l'autre, l'objet qui représente le mieux chacun d'entre eux. Ensuite, chaque participant se présente au groupe en expliquant pourquoi il a choisi tel ou tel objet.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 313 Activités destinées aux groupes d'entraide

COMMENT GÉRER CE QUE LES AUTRES DISENT

Trop souvent, les membres de l'entourage immédiat ne savent pas très bien comment se comporter avec les proches d'une personne portée disparue. Les proches, de leur côté, doivent entendre et réentendre de nombreux clichés (on leur répète, par exemple, qu'il serait bon d'accepter « la réalité »).

Buts

- Savoir comment les familles « gèrent » ce que les autres leur disent.
- Inciter les familles à échanger leurs expériences en la matière.
- Aider les familles à améliorer leur interaction avec les personnes qui les entourent.

Matériel nécessaire

- Petites fiches de plusieurs couleurs
- Un tableau blanc
- Du ruban adhésif (pour coller les fiches sur le tableau blanc)
- Des petits points autocollants colorés (rouges et verts)

Comment procéder

Discussion de groupe

1. Les familles sont divisées en deux groupes ; chaque groupe doit constituer une liste de mots et de « clichés » (positifs ou négatifs) souvent entendus à propos de la situation particulière des familles de personnes portées disparues.
2. Ces mots sont inscrits sur les fiches, qui sont ensuite collées sur le tableau blanc.
3. Tous les participants commentent chaque mot ou phrase, attribuant des points verts à ceux qu'ils trouvent utiles et des points rouges à ceux qu'ils jugent inutiles.
4. Pour chaque mot ou phrase ayant reçu un point rouge, les deux groupes doivent trouver et proposer une alternative (c'est-à-dire des propos qui pourraient être plus utiles).

FICHE D'ACTIVITÉ n° 313 Activités destinées aux groupes d'entraide (suite)

Jeux de rôle

1. « Jouez » l'interaction ou la situation dont vous voulez discuter.
2. Les participants imaginent un scénario de rencontre et choisissent les acteurs qui jouent cette rencontre.
3. Discutez de ce qu'ont ressenti les participants à l'exercice du jeu de rôles, en leur demandant de faire la part entre ce qui a été utile ou inutile dans la rencontre qu'ils ont jouée.
4. Discutez des impressions du groupe et essayez de définir les messages clés.

Le même type d'exercice peut être adapté à d'autres thèmes : par exemple, un exercice de jeu de rôles portant sur la manière de parler aux enfants de leur proche porté disparu.

S'ENCOURAGER MUTUELLEMENT À FAIRE DES CHOSES AGRÉABLES

Les familles qui participent aux séances d'un groupe d'entraide peuvent s'encourager mutuellement à garder un peu de temps pour elles-mêmes et à s'accorder un peu de répit afin d'échapper temporairement à leurs préoccupations sans pour autant se sentir coupables.

Buts

- Renforcer la capacité d'adaptation des familles en encourageant chacun des membres à garder du temps pour lui-même et à prendre en compte ses propres besoins.
- Développer une dynamique de groupe.
- Encourager l'expression personnelle et l'assistance mutuelle.

Matériel nécessaire

- Petites feuilles de papier, stylos
- Bol
- Tableau à feuilles mobiles (pour la variante)

Comment procéder

1. Donnez à chacun des participants une feuille de papier pour noter l'activité qui lui procure le plus de plaisir.
2. Mettez toutes les feuilles de papier dans un bol.
3. Chaque participant doit ensuite tirer une feuille du bol.
4. Tour à tour, les participants miment l'activité notée sur la feuille qu'ils ont tirée ; les autres essaient de deviner de quelle activité il s'agit.
5. Avant de tirer elle-même une feuille du bol, la personne dont l'activité favorite vient d'être mimée doit se « démasquer ».
6. Ensuite, les autres participants encouragent et, si nécessaire, offrent d'aider cette personne à se livrer à cette activité particulière aussi souvent que possible jusqu'à la réunion suivante du groupe d'entraide. Lors de la réunion suivante, c'est le participant qui avait tiré la feuille du bol qui demande à la personne si elle a pu se livrer à son activité favorite.

Variante : Gérer le stress

1. Les participants notent sur une feuille de papier une ou deux façons de gérer le stress ou de faire face à une situation difficile.
2. Le facilitateur relève les feuilles, les lit à haute voix et les colle sur le tableau.
3. Le groupe discute des diverses idées suggérées afin de choisir la plus originale ou la plus utile.
4. Chaque membre du groupe choisit l'une des méthodes suggérées par les autres participants, et il promet d'essayer cette méthode avant la réunion suivante.

MUR DE GRAFFITIS

« Fixez une grande feuille de papier sur le mur et attachez des stylos-feutres avec une ficelle. Chaque participant a le droit d'écrire ou de dessiner ce qu'il veut, quand il le veut. Cela constitue donc un bon moyen de relâcher la pression et d'exprimer des idées de façon anonyme. » (Liebmann, 2004)

La feuille peut rester sur le mur aussi longtemps que le groupe existe. De temps en temps, les facilitateurs et les participants peuvent discuter de qui a été écrit ou dessiné sur le mur.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 314 Activités récréatives

ACTIVITÉS DE PLEIN AIR*

But

Les activités de plein air donnent aux proches des personnes portées disparues l'occasion de « mettre à distance » leurs difficultés quotidiennes et de se divertir.

Il est toutefois important que ces activités aient plus encore d'impact : elles devraient permettre aux familles participantes de partager des informations avec d'autres familles traversant la même épreuve, et de tisser des liens entre elles.

Le fait de rencontrer d'autres familles au cours d'activités de ce type peut renforcer encore l'assistance mutuelle. En effet, les membres d'une même famille apprennent eux-mêmes à mieux se connaître et peuvent ainsi partager des expériences et des informations dans un environnement agréable, dépourvu de stress.

Organisation : conseils pratiques

- Les activités peuvent être organisées par un comité composé de proches de personnes portées disparues (la participation active des familles concernées est ainsi assurée).
- De préférence, tous les participants devraient être d'accord sur le lieu où ils vont se rendre ainsi que sur ce qu'ils vont y faire.
- Une discussion de groupe sur les résultats positifs de l'activité peut avoir lieu par la suite.
- Des activités créatives peuvent aussi être présentées lors de ces sorties ; le matériel ou l'équipement nécessaire devrait être obtenu au préalable.

Il n'est pas absolument nécessaire que les familles parlent de leurs proches portés disparus, mais le sujet ne devrait pas être délibérément évité. Du fait du caractère informel du cadre dans lequel se déroulent les activités de plein air, certaines personnes peuvent évoquer de manière positive le souvenir d'un proche porté disparu : une telle initiative ne devrait pas être découragée.

* Toute activité récréative qui se déroule à l'extérieur.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 315 Organiser des activités créatives

BUT DES ACTIVITÉS CRÉATIVES

- Permettre aux proches de personnes portées disparues de participer à des activités pouvant à la fois les distraire et les aider à développer de nouveaux intérêts.
- Encourager les participants à* :
  - explorer des moyens non verbaux d'expression des idées et des sentiments (ce qui est particulièrement utile pour les personnes qui ont de la difficulté à communiquer oralement) ;
  - exprimer des émotions douloureuses librement et à leur propre façon, ce qui peut leur apporter un peu de réconfort ;
  - explorer un aspect de leur personnalité qui a peut-être été négligé jusqu'alors, et libérer leurs énergies créatives. En participant régulièrement à de telles activités, ils pourront lutter plus efficacement contre les difficultés rencontrées au quotidien ; le plaisir qu'ils éprouvent pendant ces activités rejaillira parfois sur les autres aspects de leur vie ;
  - communiquer et s'exprimer au sein d'un groupe ;
  - s'ouvrir aux autres et renforcer le sentiment de solidarité (notamment par le biais d'activités partagées telles que jouer dans une pièce de théâtre).
- Développer l'estime de soi en créant quelque chose.
- Sensibiliser le public (si l'activité implique une présentation publique d'une sorte ou d'une autre : expositions, pièces de théâtre, etc.).

QUI DEVRAIT ORGANISER OU ENCADRER CE TYPE D'ACTIVITÉS ?

Des artistes peuvent aider les participants à utiliser un moyen d'expression artistique tel que dessin, peinture, écriture, théâtre, etc. pour extérioriser leurs pensées et leurs sentiments.

Les accompagnants peuvent fournir le cadre (spatial et matériel) dans lequel ces d'activités se dérouleront ; ils peuvent aussi encourager davantage de proches de disparus à y participer (certains adultes jugeant ce type d'activités « puériles » ou inconvenantes au regard de leur situation).

Des professionnels de la santé mentale travaillant auprès des personnes endeuillées ont également recours à l'art à des fins thérapeutiques.

CONSEILS PRATIQUES

- Aucun participant ne devrait être forcé de se produire en public ou d'exprimer ses sentiments à travers l'art s'il n'y est pas prêt.
- Ce type d'activité risque de déboucher sur un déferlement d'émotions. Un accompagnant non formé ne devrait pas s'aventurer sur ce terrain.
- **Nombre de participants à une séance de groupe : de 5 à 10.**

* Pour plus d'informations, voir Malinda Ann Hill, *Healing Grief through Art : Art Therapy Bereavement Group Workshops* – www.drawntogether.com

FICHE D'ACTIVITÉ n° 316 Activités créatives : dessin

Définitions

- ACTIVITÉ LIBRE : Les participants sont libres de dessiner ce qu'ils veulent.
- ACTIVITÉ THÉMATIQUE : Le thème du dessin est choisi par le groupe ou par le facilitateur.
- ACTIVITÉ COLLECTIVE : Le groupe entier fait un dessin.

LE DESSIN EN TANT QU'ACTIVITÉ LIBRE OU THÉMATIQUE

Matériel nécessaire

- Papier, matières colorantes (aquarelle, crayons ou marqueurs de couleur, crayons noirs, etc.)
- Éponges

Comment procéder

DÉMARRAGE

- Le facilitateur se présente et explique le but de l'activité. En guise d'introduction, il dit plus ou moins ceci :

« Aujourd'hui nous allons faire quelque chose de différent. Certains d'entre vous trouveront peut-être étrange ou puéril de peindre et dessiner. Pourtant, une fois que vous vous y serez plongé, vous découvrirez à quel point cela peut être relaxant et apaisant. Le fait de peindre ou de dessiner nous aide à nous exprimer d'une manière que les mots ne permettraient pas. Parfois, nous pouvons communiquer aux autres, par le dessin ou la peinture, des messages importants sur nous-mêmes. L'idée n'est pas de réaliser une œuvre d'art, mais de dessiner ou de peindre quelque chose qui reflète véritablement ce que l'on souhaite exprimer. Puis-je demander à chacun de vous de faire les efforts nécessaires et, de plus, de ne pas porter de jugement sur ce que les autres font ? »

DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ

- Chaque participant est invité à faire un dessin sur ce qu'il veut ou sur quelque chose qui est en rapport avec le thème choisi. Les dessins thématiques peuvent inclure une large variété de sujets. Les dessins qui sont étroitement liés à la situation des participants sont à traiter avec la plus grande prudence.
- Un accompagnant ne devrait pas essayer d'interpréter les dessins des participants.
- À la fin de l'activité, les participants peuvent, s'ils le souhaitent, donner un titre à leur dessin et expliquer aux autres ce qu'ils ont tenté d'exprimer.
- Les participants sont encouragés à se dire entre eux ce qu'ils pensent des dessins. Il faut cependant leur rappeler que le point de vue exprimé par une personne donnée est le fruit de sa propre expérience, et que l'opinion d'une personne ne correspond pas toujours au sens qu'une autre personne lui donne.

CONCLUSION

- Les participants sont invités à livrer leurs impressions. Cet exercice a-t-il été différent de ce à quoi ils s'attendaient ? A-t-il été utile ? De quelle manière ?
- L'approche décrite ci-dessus peut être appliquée à un exercice de collage : au lieu d'utiliser des matières colorantes, les participants peuvent découper des images dans des journaux et des magazines, et les assembler sur une feuille de papier.
- **Il peut être utile de réserver du temps pour parler, en tête-à-tête, aux participants qui ont eu de la peine à réaliser cet exercice.**

VARIANTE 1 : PEINDRE EN MUSIQUE

Description de l'activité

- Peindre en écoutant de la musique. Cet exercice est très relaxant et apaisant.

Matériel nécessaire

- Papier, matières colorantes (aquarelle, crayons ou marqueurs de couleur, crayons noirs, etc.)
- Éponges
- Tables et chaises
- Musique

FICHE D'ACTIVITÉ n° 316 Activités créatives : dessin (suite)

Comment procéder

1. Prenez un moment pour écouter un morceau de musique.
2. Ensuite, rejouez le morceau et demandez au groupe de dessiner quelque chose que cette musique leur inspire (par exemple, des peintures abstraites reflétant les rythmes musicaux).
3. À la fin de l'activité, discutez avec les participants de ce qu'ils ont ressenti pendant qu'ils dessinaient.

VARIANTE 2 : AUTOPORTRAITS COMIQUES

Les participants font des dessins ou des peintures humoristiques d'eux-mêmes. Ils donnent un titre à leur « œuvre ». Les dessins ou peintures sont ensuite accrochés au mur. C'est là un bon exercice : il met les participants à l'aise et détend l'atmosphère. Il peut aussi être utilisé en tant qu'exercice d'échauffement.

VARIANTE 3 : PAYSAGES

Les participants dessinent ou peignent des paysages (une île, un bord de mer, etc.) qui symbolisent quelque chose d'important pour eux. Par la suite, chaque participant explique son choix au groupe.

C'est là un bon moyen d'amener les personnes à en dire davantage sur elles-mêmes.

LE DESSIN EN TANT QU'ACTIVITÉ COLLECTIVE

Description de l'activité

- Un rôle est attribué à chaque participant, sachant qu'il y a trois options :
  - chacun peut choisir pour lui-même une petite portion de la feuille de papier ou de l'espace sur le mur, ou
  - chacun peut compléter le dessin fait par quelqu'un d'autre, ou
  - la réalisation de chaque étape du processus peut être partagée entre les membres du groupe : dessiner, colorier, décrire un événement ou un sujet spécifique, etc.

Matériel nécessaire

- Une feuille de papier ou un mur, selon le dessin à réaliser
- Tubes de peinture, pinceaux
- Éponges
- Crayons, etc.

Comment procéder ?

DÉMARRAGE

- Demandez aux participants :
  - de vous dire quel sujet ils ont choisi et comment le dessin sera exécuté ;
  - s'il y a certains messages et / ou sentiments qu'ils veulent exprimer ;
  - où devront aller le dessin / la peinture une fois qu'ils seront terminés, et à qui ils seront montrés ;
  - quel effet auront, d'après eux, les dessins ou les peintures.

ACTIVITÉ

- Donnez au groupe une grande feuille de papier, ou choisissez un emplacement sur un mur (cet emplacement peut être trouvé dans la communauté et un grand nombre de personnes peuvent participer à ce choix).
- Allouez des tâches en fonction du processus : par exemple, chaque membre du groupe pourra choisir un coin pour dessiner ou pour peindre ; alternativement, chacun pourra « réserver » une partie du dessin ou de la peinture sur laquelle il travaillera.
- Les participants peuvent travailler en binôme (deux par deux).
- Observez comment les membres du groupe communiquent entre eux.

CONCLUSION

- Demandez aux participants si cet exercice a été à la hauteur de leurs attentes et si leurs messages ou pensées sont ressortis clairement (notamment s'ils étaient plusieurs à réaliser ensemble le dessin ou la peinture).
- Quels sont leurs sentiments à propos de cet exercice ? A-t-il été utile ? De quelle manière ?
- Quelles sont leurs impressions à propos de la dynamique du groupe ?
- Le niveau de coopération au sein du groupe leur a-t-il donné satisfaction ?
- Quelle est la différence entre ce type d'effort collectif et un dessin ou une peinture que l'on fait tout seul ?
- Planifiez les étapes suivantes, s'il y a lieu (notamment si le travail terminé doit être exposé ou montré).

CONSEILS PRATIQUES

- La peinture ou le dessin peuvent être montrés ou présentés lors d'une occasion spéciale (la Journée internationale des personnes disparues, par exemple).
- Cette activité peut être particulièrement intéressante pour les adolescents. Elle peut les aider à comprendre des événements du passé. Par exemple, pour peindre une fresque sur un mur, ils devraient poser des questions et faire quelques recherches.

VARIANTE 1 : PEINTURE PROGRESSIVE

Chaque participant vient à son tour ajouter sa contribution à la peinture : par exemple, un membre du groupe dessine quelques formes sur la feuille de papier avant de la passer à son voisin de droite qui, à son tour, ajoute quelque chose, etc. jusqu'à ce que la peinture soit terminée.

Une discussion peut avoir lieu à la fin de l'exercice autour de différents thèmes : « Qu'est-ce que la première personne avait à l'esprit ? », « Comment le travail s'est-il déroulé ? », « Que vaut le produit fini ? ».

VARIANTE 2 : PATCHWORK

La feuille de papier est divisée en carrés et chaque participant dessine dans l'un des carrés quelque chose qui le symbolise. Ensuite, le groupe discute des résultats.

VARIANTE 3 : GRIBOUILLER, DÉCHIRER ET RECONSTRUIRE (LIEBMANN, 2004)

Les participants gribouillent sur une grande feuille de papier, qu'ils déchirent ensuite en plusieurs morceaux. Chaque participant prend ensuite quelques morceaux et tente d'en faire un usage imaginatif.

VARIANTE 4 : RÉSOLUTION COLLECTIVE DE PROBLÈMES (LIEBMANN, 2004)

Un membre du groupe fait un dessin évoquant une situation difficile. Il décrit ensuite cette situation avec des mots. Les autres membres du groupe apportent des améliorations au dessin et en discutent, jusqu'à ce que la meilleure représentation possible de la situation ait été obtenue.

C'est là un bon exercice pour mettre l'accent sur l'interaction, la coopération et l'assistance mutuelle.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 317 Activités créatives : rédaction ou narration

Activités de rédaction et de narration

1. Lecture et discussion de récits au sein d'un groupe.
2. Description de sa propre expérience personnelle sous forme de récits (ou de poèmes).
3. Écrire ensemble une histoire (action collective).

Buts

- Donner aux participants l'occasion de faire le récit de leur propre vécu, de le partager avec d'autres personnes et / ou d'exprimer leurs inquiétudes et leurs sentiments.
- Stimuler la discussion et l'échange d'expériences émotionnelles.
- Fournir l'occasion d'honorer la mémoire des personnes disparues et de leur redonner leur place dans l'histoire de leur famille ou de leur communauté.
- Si ces récits ou poèmes sont publiés, sensibiliser davantage le public à la question des personnes portées disparues ainsi qu'à l'impact de leur disparition sur leurs proches.

Ressources

- Pour les récits, sources littéraires susceptibles de stimuler la discussion.
- Expérience personnelle des participants.
- Un narrateur chevronné (personne âgée, conteur, etc.) ou un écrivain. Leur appui permettra au facilitateur d'aider les participants à mieux s'exprimer à l'oral et à l'écrit.

COMMENT PROCÉDER

Lecture des récits des participants

- Une personne du groupe, le facilitateur ou un intervenant invité lit un récit, qui est ensuite discuté par les participants.
  - Le récit devrait avoir quelque chose de commun avec la situation des participants et / ou contenir des idées pertinentes pouvant être discutées : les histoires illustrant la résilience humaine, par exemple, peuvent parfois être très utiles.
  - Des articles pertinents relatant des événements dans un autre pays peuvent aussi être utilisés.
- La discussion peut se dérouler selon les axes suivants :
  - Que pensent les participants des protagonistes ?
  - Que trouvent-ils particulièrement inspirant ?
  - Quels éléments du récit leur ont rappelé leur propre expérience ?
  - Qu'auraient-ils fait s'ils s'étaient trouvés dans la même situation que les protagonistes ?
  - Enseignements à tirer du récit (essayez de relever les idées les plus importantes).

Composition d'un récit

- Le récit est rédigé collectivement : un participant commence, les autres poursuivent à tour de rôle.
- La composition collective d'un récit (oralement ou par écrit) peut donner aux familles l'occasion de se focaliser sur leurs épreuves communes. Cela devrait les aider à avoir le sentiment d'appartenir à un groupe et à se rendre compte que l'épreuve qu'elles-mêmes traversent s'inscrit également dans l'histoire de la communauté.
- **Variante 1 : Mettre le récit en peinture :** une peinture collective peut aussi relater le même récit (*Cf. chap. 3, fiche d'activité n° 316 – Activités créatives : dessin, p. 129*).
- **Variante 2 : Mettre le récit en scène,** avec ou sans l'aide d'un auteur dramatique. Le récit pourra être présenté au public sous forme de pièce de théâtre lors d'occasions spéciales.
- Les personnes portées disparues ne doivent pas nécessairement en constituer le thème.

Poèmes et récits

Les poèmes ou récits rédigés à titre individuel peuvent être lus au groupe, discutés par les participants et, parfois même, être ensuite publiés dans un bulletin, un journal local, etc.

Récits concernant les personnes portées disparues

De courtes biographies et des récits peuvent mettre l'accent sur les personnes elles-mêmes, et non sur leur disparition. Ils seront publiés (sous forme de plaquette ou dans un journal), ou seront distribués lors d'occasions spéciales ou de cérémonies importantes.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 318 Aider les familles à organiser des cérémonies ou des rituels de caractère symbolique, traditionnel ou religieux

DESCRIPTION

Les cérémonies et les rituels sont des pratiques qui ont été codifiées et qui reflètent des croyances culturelles et des attitudes sociales. Le but est de donner un sens à une situation ou à un événement.

Pour les familles de personnes portées disparues, les cérémonies et les rituels peuvent servir certains buts précis, en lien avec :

- leurs proches : ces pratiques permettent d'honorer ou de célébrer la mémoire des disparus, d'apaiser leur âme, de marquer leur départ ou leur absence, d'exprimer des regrets et du chagrin, de leur rendre leur place au sein de l'unité familiale, etc.
- la communauté : ces pratiques permettent d'exprimer publiquement de la tristesse, de montrer l'importance accordée aux personnes portées disparues et de réaffirmer qu'elles ont leur place au sein de leur communauté, de montrer du respect envers les valeurs et les croyances collectives, d'encourager l'empathie et la compréhension, etc.

Les familles peuvent également créer elles-mêmes de petits rituels, ou utiliser ceux qui existent, dans la mesure où cela les aide à supporter le chagrin qu'elles éprouvent. En fonction de la tradition et des pratiques religieuses, ces rituels peuvent être des cérémonies intimes ou des événements auxquels participent des dignitaires religieux ou d'autres personnalités importantes de leur communauté.

Des cérémonies ou des rituels peuvent être organisés au sein d'une seule famille, sans inclure d'autres familles se trouvant dans la même situation.

BUTS

- Donner aux familles l'occasion de remplir l'une des obligations décrites ci-dessus (par exemple, honorer et / ou rappeler le souvenir de leurs proches portés disparus).
- Promouvoir l'interaction entre les membres de la famille (par exemple, partager les souvenirs qu'ils ont gardés de leur proche porté disparu).
- Encourager les familles à reprendre leur vie sociale.
- Permettre aux familles de retrouver une vie normale, sans pour autant se sentir coupables de vouloir vivre comme les autres membres de leur communauté.
- Renforcer le sentiment d'appartenance à un groupe chez les proches de personnes portées disparues.

CONSEILS PRATIQUES

Pour une cérémonie organisée conjointement avec d'autres familles :

- il est important d'expliquer les objectifs de cette célébration commune à l'ensemble des proches des personnes portées disparues ;
- la célébration conjointe aura d'autant plus de valeur que les familles l'auront organisée elles-mêmes ;
- il n'est pas nécessaire que les cérémonies religieuses soient organisées par les accompagnants ; de fait, quand ce sont des membres de la communauté qui n'appartiennent pas à l'entourage immédiat des proches des personnes portées disparues qui les organisent, les célébrations peuvent encourager ces familles à resserrer les liens avec leur communauté.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 319 Mobiliser un réseau de soutien en faveur des familles de personnes portées disparues

BUTS

- Élargir ou faciliter l'accès des familles aux services disponibles.
- Aider les familles à régler leurs problèmes (d'ordre médical, social, juridique, etc.).
- Améliorer, au sein de la communauté, la compréhension des problèmes que rencontrent les familles et leur permettre ainsi de vivre dans un milieu bienveillant.

COMMENT PROCÉDER

Approchez des prestataires de services et créez un réseau

- Identifiez des prestataires de services (secteur public, associations, etc.).
- Identifiez les personnes clés au sein de chaque organisme prestataire de services et établissez des contacts avec ces personnes.
- Agissez auprès de ces prestataires de services pour leur permettre de mieux connaître et comprendre les problèmes rencontrés par les familles de personnes portées disparues et recherchez avec eux des moyens de procurer ces services aux familles concernées.
- Préparez des formulaires de contact (voir ci-dessous) et diffusez ces informations auprès des familles et de vos partenaires.
- Invitez des personnes clés au sein de chaque organisme prestataire de services à participer à des séances d'information, de manière à établir un lien entre ces personnes et les familles.

Approchez les familles (activités suggérées pour les encourager à utiliser ces services)

- Organisez régulièrement des séances d'information pour présenter divers services.
- Effectuez des visites à domicile.
- Distribuez des bulletins ou des formulaires de contact contenant des informations utiles.
- Distribuez du matériel d'information décrivant les services existants.
- Accompagnez (au besoin) les familles à l'endroit où les services sont fournis.
- Assurez un suivi en cas de problème.

MODÈLE DE FORMULAIRE DE CONTACT (POUR L'ACCOMPAGNANT)

Nom de l'association, du service public, de l'ONG	
Personne(s) à contacter	
Types de services fournis **Ressources humaines disponibles (spécialistes, travailleurs psycho-sociaux ou autres) et contacts directs**	
Procédures de travail (tarification des services, horaires, etc.) **Expérience antérieure avec les familles de personnes portées disparues** **Attitudes des bénéficiaires à l'égard de ces services** **Action nécessaire pour améliorer :** • **la compréhension de la situation des familles** • **l'accès et l'utilisation de ces services par les familles**	

FICHE D'ACTIVITÉ n° 320 Sensibiliser le public à la question des personnes portées disparues

BUTS

- Attirer l'attention du public sur la question des personnes portées disparues et élargir l'éventail de mesures de soutien en faveur des familles concernées.
- Promouvoir la compréhension et la reconnaissance des difficultés rencontrées par les familles, de manière à obtenir un soutien accru de la part de leur entourage immédiat.
- Mobiliser les autorités locales et la communauté internationale afin qu'elles se préoccupent de la question des personnes portées disparues.
- Encourager activement la mise en place des mécanismes nationaux pertinents.
- Alléger le fardeau – consistant à entretenir le souvenir du proche porté disparu et à honorer sa mémoire – qui pèse sur chaque famille.

ACTIVITÉS

- Expositions et publications (récits, poèmes, photographies)
- Talk-shows (télévision, radio) et entretiens
- Films documentaires
- Articles de presse
- Affiches, plaquettes d'information

Expositions et publications

Des expositions d'art peuvent être organisées (et rassembler des **œuvres réalisées** par les familles lors d'ateliers créatifs, par exemple). Une présentation des œuvres d'art réalisées par les familles et / ou un recueil de poèmes, par exemple, peuvent être publiés et distribués, et même vendus. Les familles participantes accepteront peut-être ainsi de raconter leur histoire dans les médias.

Talk shows

Télévision et / ou radio : des spécialistes (psychologues, avocats, accompagnants, etc.) ainsi que des proches de personnes portées disparues peuvent être invités à discuter de la question des disparitions et de leurs conséquences. Auditeurs ou téléspectateurs (y compris d'autres proches de disparus) pourront appeler et participer directement au débat.

Films documentaires

Des documentaires sur les personnes portées disparues (disponibles au CICR*) peuvent être montrés au public.
Les familles de disparus qui participent à ces projections auront ainsi l'occasion d'exprimer leurs points de vue et de parler au public de leur épreuve. L'impact de ces événements sera plus grand s'ils bénéficient d'une bonne couverture médiatique.

Articles de presse

Des articles consacrés à la vie des personnes portées disparues peuvent aider à graver leur souvenir dans l'esprit du public. De tels articles peuvent également attirer l'attention sur les souffrances des familles touchées par la disparition de l'un de leurs membres.

Affiches, plaquettes d'information

- **Des affiches portant des messages clés** ou les noms et photographies de personnes portées disparues peuvent être utilisées pour communiquer des informations cruciales.
- Les événements destinés à sensibiliser le public peuvent avoir lieu à n'importe quelle date choisie par les organisateurs. Certaines occasions présentent des avantages évidents :
  - Journée internationale des personnes disparues (30 août) ;
  - anniversaires nationaux importants (Jour du Souvenir, Armistice, etc. ou leurs équivalents).

COMMENT PROCÉDER

- **Mettez sur pied un comité** incluant des familles de personnes portées disparues (leur participation est d'importance capitale, car elles sont, et doivent être, au cœur du projet).

FICHE D'ACTIVITÉ n° 320 Sensibiliser le public à la question des personnes portées disparues (suite)

- **Interrogez les familles** (y compris celles qui ne sont pas membres du comité) pour déterminer :
  - la manière dont il convient de rappeler ou d'évoquer les personnes portées disparues (en veillant au respect de la confidentialité et / ou de l'anonymat si les familles le demandent) ;
  - les messages sur lesquels les familles voudraient insister.

Si possible, rassemblez des suggestions lors de visites à domicile ou de rencontres.

- **Veillez à ce que les activités soient adaptées aux particularités culturelles,** et à ce qu'elles répondent aux besoins réels des familles.
- Si possible ou utile, associez à l'organisation de l'événement ou de l'activité tant les autorités locales que des membres clés de la communauté.

N'oubliez pas que les récits des proches peuvent être exploités à des fins politiques.

* Voir le site Internet du CICR : www.cicr.org

FICHE D'ACTIVITÉ n° 321 Aiguillage vers un spécialiste en santé mentale

PRISE DE CONTACT

- Avant de recommander la consultation d'un spécialiste, il est important que vous vous mettiez en contact avec ce spécialiste pour lui expliquer votre propre rôle ainsi que la situation que vous avez observée. Souvenez-vous que tous les professionnels ne sont pas au courant des problèmes rencontrés par le groupe particulier que constituent les familles de personnes portées disparues.
- Cherchez à comprendre comment ce spécialiste pourra apporter son aide à la personne venue en consultation.
- La personne qui vient en consultation doit être convaincue que ce spécialiste est à même d'aider les proches des personnes portées disparues.

CADRE APPROPRIÉ

- Assurez-vous que la visite se déroulera dans un cadre approprié, c'est-à-dire que l'endroit où travaille le spécialiste ne va ni impressionner ni contrarier les membres de la famille concernée. Par exemple, un établissement psychiatrique n'est pas forcément le cadre le plus approprié pour rencontrer les familles.

FAIRE PREUVE DE TACT

- Abordez la question aussi délicatement que possible. Vous devrez trouver les mots qui conviennent pour convaincre la personne concernée et / ou sa famille. « **Il est parfois difficile de parler des épreuves que l'on traverse à d'autres personnes. Cela peut arriver à chacun de nous, et c'est pourquoi il est bon que quelqu'un d'extérieur nous écoute, entende nos problèmes, et puisse voir les choses sous un angle différent. Les personnes expérimentées savent ce qu'il faut faire face à ce type de souffrance. On peut les consulter sans que cela signifie que l'on est malade.** »*
- Un accompagnant qui recommande de consulter un spécialiste doit s'attendre à de vives réactions, en particulier au rejet de sa proposition.
- L'accompagnant devrait :
  - ne recommander la consultation d'un spécialiste qu'après être parvenu à un certain degré de confiance avec la personne ou la famille concernée ;
  - n'aiguiller une personne ou une famille vers un spécialiste que s'il est convaincu que les services de ce spécialiste sont pertinents et susceptibles d'aider vraiment ;
  - expliquer clairement comment un professionnel en santé mentale peut aider ;
  - éviter de faire des promesses irréfléchies (ne pas dire, par exemple, « Vous verrez, cela va résoudre tous vos problèmes ! »).

Si la personne ou la famille refuse de consulter un spécialiste, montrez que vous êtes disponible pour reparler plus tard de votre proposition, quand cela conviendra. Vous pouvez aussi évoquer d'autres possibilités (consultation d'un médecin généraliste, par exemple).

* CICR, Photo-book : *Psychosocial aspects*, document interne, avril 2001.



4. L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES PENDANT LE PROCESSUS DE RÉCUPÉRATION ET D'IDENTIFICATION DES DÉPOUILLES MORTELLES

Introduction

L'être aimé est-il mort ou vivant ? Cette question reste sans réponse et tourmente les proches de toute personne portée disparue. Le processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles contribue de manière cruciale à dissiper les doutes et les angoisses des familles de personnes portées disparues. Quand les disparitions ont lieu dans le cadre d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne, ce processus permet également d'exaucer les vœux des victimes elles-mêmes, à savoir que la responsabilité du crime puisse être établie et que justice (au sens le plus large du terme) soit rendue.

Ce sont souvent les familles qui réclament avec le plus de force la clarification du sort des personnes portées disparues. Dans la plupart des cas, rien ne les y a préparées et elles ignorent tout des aspects techniques et procéduraux du processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles. Pourtant, leur contribution et leur participation à ce processus sont importantes et doivent être encouragées.

La responsabilité ultime de la gestion, de l'exhumation et de l'identification des dépouilles mortelles incombe aux autorités. Normalement, l'identification fait partie intégrante des enquêtes pénales et va de pair avec les investigations visant à déterminer la cause du décès. Dans un contexte de conflit armé et de violence politique, et en particulier quand les investigations nécessitent l'exhumation de corps enfouis dans des fosses communes (la cause du décès étant peut-être déjà connue), l'identification devient une tâche bien plus difficile et qui mobilise beaucoup de ressources. En ce cas, d'autres organes sont parfois appelés à assumer cette tâche et à organiser la venue sur le terrain de spécialistes des sciences médico-légales. Le vocable « sciences médico-légales » est un terme générique désignant un groupe de disciplines (pathologie judiciaire, archéologie médico-légale, anthropologie médico-légale, radiologie médico-légale, etc.).

Les dépouilles peuvent être identifiées de trois façons :

I. **Reconnaissance visuelle** ou identification usuelle (des membres de la famille, des amis ou des connaissances reconnaissent le corps, ou des documents / étiquettes d'identité sont présents).
II. **Éléments de preuve médico-légaux** (concordances entre les données *ante mortem* et les informations recueillies pendant l'examen de la dépouille).
III. **Identification scientifique / objective** (données dentaires, empreintes digitales ou ADN).

Ces trois méthodes d'identification des dépouilles mortelles ne sont pas nécessairement utilisées en séquence chronologique. La pratique normale veut toutefois que, lorsque l'identification visuelle devient plus difficile, l'accent ne soit plus mis sur la méthode « I », mais sur les méthodes « II » puis « III ». Chaque fois que cela est possible, la reconnaissance visuelle devrait être complétée par l'une des deux autres méthodes d'investigation médico-légale [13].

Les paragraphes qui suivent porteront plus particulièrement sur les méthodes « II » et « III ».

Principales étapes du processus

Quand une personne portée disparue est présumée décédée, l'élucidation de son cas implique souvent de mener de pair deux démarches spécifiques :

- → Faire officiellement savoir qu'une personne est portée disparue, selon les informations fournies par sa famille (procédure qui commence par l'enregistrement d'une demande de recherches).
- → Procéder à l'identification médico-légale des dépouilles qui ont été retrouvées.

Fondamentalement, le processus consiste à vérifier si les caractéristiques des personnes portées disparues correspondent aux caractéristiques des corps qui ont été retrouvés.

13 CICR, *Les disparus – Action pour résoudre le problème des personnes portées disparues dans le cadre d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne et pour venir en aide à leurs familles,* Genève, 2002.

L'identification médico-légale de dépouilles mortelles comporte trois étapes principales :

INFORMATION

RECHERCHES GÉNÉRALES

L'étape des recherches générales est nécessaire pour pouvoir retrouver, évaluer, collationner et organiser tous les renseignements disponibles sur une personne portée disparue. Ces renseignements peuvent faciliter la procédure d'identification de plusieurs façons : ils permettent de corroborer les témoignages indiquant où et quand la personne portée disparue a été vue pour la dernière fois ; ils fournissent des détails spécifiques qui seront comparés avec les caractéristiques relevées sur la dépouille retrouvée ; enfin, ils aident les enquêteurs à localiser d'éventuelles sépultures. Cette étape permet d'obtenir des renseignements, fournis de vive voix ou par écrit, auprès de diverses sources (témoins, membres de la famille, autorités et auteurs présumés ou avérés). La collecte et l'analyse de documents liés au contexte et / ou aux événements relèvent également de l'étape des « recherches générales ».

Il est important de collecter sur la personne concernée des informations antérieures à sa disparition. Ces « données *ante mortem* » peuvent être obtenues auprès des membres de la famille ainsi que, parfois, auprès d'amis proches et de collègues.

RÉCUPÉRATION DES DÉPOUILLES MORTELLES

Pour assurer le succès du processus d'identification médico-légale (et permettre d'élucider le sort de la personne portée disparue), il est indispensable de procéder correctement à la récupération et à la gestion des dépouilles mortelles ainsi que des éléments de preuve associés (indices matériels tels que vêtements et effets personnels, par exemple).

ANALYSES DE LABORATOIRE ET RAPPROCHEMENT DES DONNÉES

Les analyses de laboratoire et la comparaison des données (*ante mortem* / *post mortem*) visent à répondre à cinq questions principales :

- S'agit-il ou non de restes humains ?
- Ces restes sont-ils liés au conflit ou à la catastrophe en question ?
- À combien d'individus appartiennent les restes qui ont été retrouvés ?
- Qui sont ces individus ? Quelle est leur identité ?
- Quelle est la cause de leur décès ?

Dans la pratique, ces trois étapes ne se suivent pas toujours par ordre chronologique et il arrive même qu'elles se chevauchent. Par exemple, les recherches générales peuvent commencer à tout moment (par contre, plus les investigations préliminaires commencent tôt, mieux cela vaut). Elles devraient se poursuivre jusqu'à ce que la personne portée disparue soit retrouvée, ou jusqu'à ce que ses restes soient identifiés et rendus à la famille.

Il serait erroné de penser que la récupération des dépouilles mortelles constitue l'étape la plus importante, et qu'elle doit avoir lieu le plus tôt possible. En fait, la récupération ne constitue ni le début ni la fin des investigations. Si les autres méthodes d'enquête ne sont pas également mises en œuvre, de nombreux corps resteront non identifiés après leur récupération (ou « relevage »), faute d'informations sur le site où ils ont été retrouvés ou sur les victimes elles-mêmes.

Généralement, l'identification « officielle » a lieu au cours de la dernière étape, lors des analyses de laboratoire, quand les informations obtenues à partir des restes humains sont comparées à celles fournies par les familles des personnes portées disparues.

Aider les familles du début à la fin du processus

Les familles de personnes portées disparues vivront inévitablement des moments difficiles au cours du processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles, ne serait-ce que parce qu'elles seront alors forcées d'affronter l'idée du décès de leur proche. Le processus peut raviver des souvenirs douloureux. Il peut causer une profonde détresse émotionnelle à laquelle toutes les familles ne sont pas forcément préparées.

Une telle situation risque notamment de se présenter :

- quand la famille est appelée à fournir des informations sur les caractéristiques physiques de la personne portée disparue (dans le cadre de la collecte des données *ante mortem* ou de l'entretien *ante mortem*) ;
- quand des proches doivent fournir un échantillon de sang et / ou de salive en vue des analyses d'ADN ;
- quand des proches sont présents lors du relevage des corps et / ou quand ils sont priés d'examiner les dépouilles et les effets personnels qui ont été retrouvés ;
- au moment où la famille reçoit la nouvelle du décès de leur proche porté disparu ;
- au moment de la restitution de la dépouille à la famille.

Ces événements n'affecteront pas de la même manière tous les individus, et en particulier tous les membres de la famille. Certains individus ont eux-mêmes assez de ressources pour traverser ces épreuves ; certains autres peuvent compter sur le soutien de leur famille ou de leurs amis ; d'autres encore auront été préparés à accepter la réalité du décès de leur proche ; d'autres enfin auront besoin d'être accompagnés de façon plus étroite. Dans de telles situations, la pratique montre l'importance capitale tant du soutien apporté par la communauté que de la présence de certaines personnes, bien connues des familles qui leur font confiance. Le recours à des spécialistes en santé mentale peut être requis afin d'aider les individus pour qui il est particulièrement difficile de faire face à la situation.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 401 – Rôle de l'accompagnant, p. 158.

Dans ces moments difficiles, les accompagnants peuvent jouer un rôle important et devront s'assurer que les familles :

- sont préparées en vue de chaque étape du processus qu'elles devront affronter (entretien *ante mortem*, relevage proprement dit, identification et / ou restitution à la famille de la dépouille du proche porté disparu, etc.) ;
- recevront des informations et une assistance adéquates, pour autant que cela soit possible ;
- ne quitteront pas seules un lieu où elles auront été confrontées à une épreuve difficile, et qu'elles auront la possibilité de partager leur expérience avec un entourage qui est prêt à les soutenir (autres familles de personnes portées disparues, autres membres de la famille, amis, voisins, membres de leur communauté, etc.).

Les accompagnants doivent également déterminer quel sera leur rôle dans le processus de récupération et d'identification des corps, et être conscients de leurs propres limites ou contraintes. Ils peuvent ainsi être amenés à se demander si eux-mêmes ont véritablement la capacité de traverser ces moments difficiles (qui risquent de leur rappeler des épreuves douloureuses si, par exemple, il y a eu dans leur propre famille une ou plusieurs personnes portées disparues).

1. Recherches générales

Bien qu'elles soient généralement considérées comme constituant la première étape de toute enquête médico-légale, les **recherches générales** peuvent commencer à tout moment (toutefois, plus les investigations préliminaires commencent tôt, mieux cela vaut). Elles devraient se poursuivre jusqu'à ce que la personne portée disparue ait été retrouvée, ou jusqu'à ce que sa dépouille ait été identifiée et rendue à la famille [14].

14 La Division de l'assistance du CICR peut fournir davantage de conseils en matière d'investigations préliminaires concernant des personnes portées disparues ou des dépouilles non identifiées.

1.1. Investigations préliminaires

Cette étape est nécessaire pour retrouver, évaluer, collationner et organiser toutes les informations disponibles sur les personnes portées disparues. Ces informations peuvent faciliter la procédure d'identification de plusieurs façons :

- en permettant de corroborer les témoignages qui indiquent où et quand la personne portée disparue a été vue pour la dernière fois ;
- en fournissant des détails spécifiques qui seront comparés avec les caractéristiques relevées sur les restes humains qui ont été retrouvés ;
- en aidant les enquêteurs à localiser d'éventuelles sépultures.

D'autre part, des renseignements (communiqués de vive voix ou par écrit) peuvent être obtenus auprès de diverses sources.

- SOURCES ORALES (ENTRETIENS)
  - Membres de la famille
  - Témoins
  - Amis
  - Militants
  - Dentistes
  - Médecins
  - Autres

- SOURCES ÉCRITES
  - Rapports d'expertise
  - Rapports et / ou archives de la police ou de l'armée
  - Rapports d'autopsie
  - Empreintes digitales, photographies
  - Certificats de décès
  - Registres de cimetières
  - Photos satellite
  - Articles de presse
  - Rapports établis par des ONG
  - Autres sources

1.2 Données **ante mortem** *et échantillons biologiques*

Il est important d'obtenir, au sujet de la personne concernée, des informations antérieures à sa disparition. Appelées « données *ante mortem*[15] », ces informations sont collectées auprès des membres de la famille ainsi que, parfois, auprès d'amis et de collègues. Il s'agit habituellement des informations suivantes :

- informations générales et / ou sociales (nom, âge, domicile, lieu de travail, état civil, etc.) ;
- apparence physique (taille, poids, couleur des yeux, couleur des cheveux, etc.) ;
- historique médical et dentaire (fractures, maladies, dents manquantes, couronnes dentaires, amalgames dentaires, etc.) ;
- traits caractéristiques (habitudes – « fume la pipe », par exemple –, cicatrices, taches de naissance, etc.) ;
- vêtements et autres effets personnels que la personne portée disparue portait ou avait sur elle quand elle a été vue pour la dernière fois ;
- toute circonstance ayant un rapport avec la disparition.

L'« entretien *ante mortem* » constitue l'une des toutes premières épreuves que doit affronter la famille d'une personne portée disparue. Priée de fournir des informations sur les caractéristiques physiques du « disparu », la famille devra également répondre à des questions sur les circonstances de sa disparition (toutes ces informations seront ensuite comparées avec celles recueillies pendant l'examen *post mortem*). L'entretien *ante mortem* est important à deux titres : d'une part, les données qu'il permet de recueillir peuvent jouer un rôle capital dans la procédure d'identification ; d'autre part, il offre à chaque famille l'occasion de relater son expérience.

15 Conformément à l'Agenda pour l'Action humanitaire adopté en 2003 lors de la XXVIII[e] Conférence internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, la Division de l'assistance du CICR a élaboré un modèle de rapport (pré-formaté) visant à faciliter la collecte de données *ante mortem* ; elle a par ailleurs constitué une base de données *ante mortem / post mortem* concernant les personnes portées disparues.

Outre les données *ante mortem*, des échantillons biologiques (ADN) prélevés sur des proches (et / ou des échantillons provenant de la personne portée disparue et obtenus avant sa disparition) peuvent être recueillis en vue du processus d'identification. Quand d'autres techniques s'avèrent insuffisantes, il convient de recourir aux analyses d'ADN.

L'ADN d'une personne est directement hérité de ses parents et – sauf dans le cas de jumeaux ou jumelles monozygotes – deux personnes n'ont jamais exactement le même ADN[16]. L'ADN de chaque personne est donc unique : c'est la raison pour laquelle les analyses d'ADN sont un outil puissant d'identification des restes humains.

Cf. chap. 4, fiche d'information n° 4.1 – L'ADN, p. 153.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 402 – Accompagner les familles tout au long du processus, p. 160.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 403 – Réponses appropriées aux réactions émotionnelles de vos interlocuteurs, p. 164.

CAS

Pendant 12 longues années, Dzidza a vécu dans l'espoir de retrouver ses deux fils et son mari en vie après leur disparition à Srebrenica en 1995. Quand il a été possible d'utiliser l'ADN pour comparer l'échantillon de sang d'un proche en vie avec celui extrait d'un os exhumé, certaines personnes, comme Dzidza, soit sont restées sceptiques, soit refusaient d'envisager la possibilité que leurs proches portés disparus soient décédés. En 2005, après qu'un voisin l'ait convaincue de le faire, Dzidza a finalement accepté de donner un échantillon de sang. Deux ans plus tard, elle a été informée qu'un de ses fils avait pu être identifié, mais qu'il était impossible de dire lequel, car leur différence d'âge était trop faible (Almir est né en 1977, Azmir en 1974). Abdullah, l'époux de Dzidza, a également pu être identifié grâce à l'un de ses os, le seul qui a pu être récupéré dans un charnier. Le monde s'est alors écroulé autour de Dzidza, dont les peurs les plus noires venaient d'être confirmées.

Site Internet du CICR (avril 2008)

Lors des entretiens destinés à obtenir des informations sur un proche porté disparu, il faut se souvenir que cette expérience peut être très traumatisante pour la famille. Les personnes qui collectent des informations doivent montrer qu'ils sont prêts à apporter leur soutien et expliquer clairement le rôle des données *ante mortem* et de l'ADN dans le processus d'identification médico-légale.

Avant de contacter les familles, tant l'accompagnant que la personne chargée de collecter les informations devraient se familiariser avec la procédure de collecte des données *ante mortem* et des échantillons d'ADN (afin de pouvoir répondre aux questions éventuelles des familles auprès de qui ils se rendent). Ils devraient également s'assurer que les familles disposent de toutes les informations requises pour consentir en toute connaissance de cause à participer au processus.

INFORMATION

Des personnes sans compétences spécialisées peuvent collecter des données *ante mortem* et des échantillons d'ADN ; il faut cependant qu'elles s'assurent que :

- les données sont de haute qualité et fiables (des erreurs lors de la collecte des données risquent de conduire à des erreurs dans la procédure d'identification) ;
- les familles comprennent le processus et bénéficieront d'un soutien sur le plan émotionnel pendant la collecte d'informations et d'échantillons ;
- elles-mêmes ne risquent pas d'être victimes d'un burn-out pendant le processus.

16 Cela ne vaut que pour l'ADN nucléaire. L'ADN mitochondrial est transmis uniquement par la voie maternelle. Tous les membres d'une fratrie possèdent donc le même ADN mitochondrial (transmis par leur mère, qui elle-même l'a hérité de sa mère). Dans une filiation et entre cousins, l'ADN mitochondrial sera donc identique.

1.3 Autres sources d'informations

Les proches et les amis de la personne portée disparue sont en fait souvent les sources les plus précieuses de renseignements d'ordre général ou contextuel. Souvent, la famille a déjà fait elle-même beaucoup de recherches et tenté d'obtenir le maximum d'informations (cela sera d'autant plus vrai que plusieurs années se seront écoulées depuis la disparition).

Les témoins peuvent eux aussi être une source essentielle d'informations sur les personnes portées disparues, en fournissant des renseignements tels que :

- → circonstances des disparitions ;
- → informations sur l'inhumation de dépouilles non identifiées ;
- → données relatives à la découverte de dépouilles non identifiées dans divers contextes, tels que :
  - les activités de déminage,
  - la construction ou l'agriculture,
  - d'autres découvertes accidentelles ;
- → emplacement de sépultures signalées par des parties tierces (ou par des rumeurs).

2. Processus de récupération de restes humains

De façon générale, le processus de récupération (« relevage ») de restes humains comporte trois étapes principales consistant à :

- → localiser les restes humains ;
- → cartographier l'emplacement où les restes ont été trouvés, ainsi que l'ensemble du site, et documenter toutes les informations pertinentes ;
- → procéder correctement au « relevage » des restes humains et les conditionner en vue du transport ; ces manipulations peuvent être particulièrement difficiles quand les restes retrouvés appartiennent à plusieurs individus différents.

Des restes humains peuvent être retrouvés dans tous types d'environnement : à l'intérieur (par ex. dans des bâtiments, dans les débris d'infrastructures détruites) ; à l'extérieur (par ex. sépultures à même le sol, dans un plan d'eau, dans des puits, des cavernes, etc.). De nombreuses méthodes et de nombreux outils peuvent être utilisés pour tenter de localiser des restes humains. Toutefois, il n'existe encore aucun dispositif permettant de détecter des ossements. Souvent, les meilleures informations relatives à l'emplacement de restes humains proviennent de déclarations faites par des témoins.

Une cartographie et une documentation correctes permettent de reconstituer le site (au cas où il serait nécessaire d'y retourner pour n'importe quelle raison) et de créer une carte physique (et / ou une copie électronique) pour les besoins de la recherche de preuves ainsi qu'à des fins d'archivage et d'analyse. Le fait de cartographier et de documenter les données, de même que le fait d'en assurer un traitement et une gestion corrects, contribuent de manière capitale au succès du processus de récupération des restes humains. La responsabilité du processus devrait donc être confiée à des personnes dûment formées.

La récupération et la gestion correctes des restes humains et des éléments de preuve associés (les indices matériels tels que vêtements et effets personnels, par exemple) concourent de façon capitale à l'identification médico-légale et peuvent aider à clarifier le sort des individus concernés.

Idéalement, des archéo-criminologues devraient figurer parmi les membres actifs de l'équipe, en particulier quand les restes humains ont été retrouvés dans des conditions complexes (emplacement des lieux de sépulture, dispersion sur un vaste espace comme cela peut se produire quand un avion s'écrase, etc.). Les compétences et les connaissances spécialisées des archéo-criminologues contribuent à faire en sorte que les restes soient correctement pris en charge et que le maximum d'informations supplémentaires puissent être recueillies sur le site. Une opération de relevage non conforme aux prescriptions et irrespectueuse des dépouilles mortelles qui ont été retrouvées peut se solder par la perte de données importantes ; elle risque en outre d'être extrêmement traumatisante pour les familles concernées.

Une opération de relevage qui se déroule correctement permet notamment :

- → de récupérer tous les éléments de preuve biologiques et les éléments de preuve matériels associés, pour faciliter l'identification et parce qu'il s'agit des effets personnels d'êtres aimés ;
- → de réduire le risque de mélange, quand les restes de plusieurs individus sont retrouvés ensemble, sur le même site ;

- d'identifier des sépultures qui ont été « dérangées », et de différentier les sépultures « primaires » et « secondaires »[17] ;
- de causer moins de dommages *post mortem* aux restes retrouvés ;
- de constituer une documentation adéquate des constatations faites.

Le processus de récupération de restes humains est important non seulement pour les familles des défunts mais aussi pour leurs communautés.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 402 – Accompagner les familles tout au long du processus, p. 160.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 403 – Réponses appropriées aux réactions émotionnelles de vos interlocuteurs, p. 164.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 405 – Aider une personne en état de choc émotionnel, p. 165.

Pour les communautés

Le processus de récupération de restes humains peut contribuer de manière capitale à la « guérison » des communautés qui veulent affronter leur passé pour pouvoir se reconstruire et se remettre des effets désastreux d'une guerre. Au terme du processus, les communautés parviennent parfois à rétablir des faits qui leur avaient été cachés pendant de longues périodes et qui mettent au grand jour les exactions qu'elles ont subies.

EXEMPLE

L'assistance fournie au niveau individuel peut ne servir à rien si la personne retourne dans une communauté locale qui se trouve dans un état de deuil collectif. Par exemple, au Zimbabwe, la famille d'une victime dont le corps a été exhumé a revendiqué avec force que ce n'était pas seulement elle-même mais la communauté tout entière que cet assassinat avait offensées et que, par conséquent, la communauté devait également être associée au processus de deuil et de guérison.

Tiré de Magriet Blaauw et Virpi Lähteenmäki, *"Denial and Silence"* or *"Acknowledgement and Disclosure"*, *Revue internationale de la Croix-Rouge*, n° 848, décembre 2002.

Pour les familles

- Le processus de récupération des corps peut permettre de reconstruire les circonstances du décès de la personne portée disparue.
- Il peut aussi donner aux familles le sentiment d'être impliquées dans le processus et d'être ainsi plus proches des proches portés disparus.
- Il peut enfin constituer – dans une égale mesure – une étape à la fois douloureuse et salutaire qui doit être franchie pour accéder à la vérité.

À quelques exceptions près, il est important pour les familles d'être présentes lors du relevage des dépouilles mortelles. Les proches de personnes portées disparues peuvent ainsi voir de leurs propres yeux cette réalité qu'ils redoutaient et refusaient d'envisager depuis tant d'années. Leur présence au moment de la récupération du corps peut les aider à accepter l'épreuve qui les accable. Quand la récupération est effectuée par des professionnels, les proches peuvent voir le soin avec lequel les corps sont manipulés et les compétences techniques qui sont nécessaires. Il leur sera peut-être ainsi plus facile d'accepter la situation et les résultats du processus.

17 Une sépulture primaire est le premier endroit où le corps a été inhumé. On parle de sépulture secondaire quand le corps a été exhumé au moins une fois avant d'être à nouveau inhumé.

EXEMPLE

Pendant des ateliers organisés au Guatemala, les accompagnants ont parfois invité des personnes qui avaient déjà assisté à une exhumation – et qui appartenaient à d'autres communautés – à venir partager leur vécu avec des familles n'ayant pas encore connu cette épreuve. Le fait de partager et d'échanger des expériences accroît la confiance des familles envers le processus de récupération et d'identification des corps.

Les exhumations avaient lieu dans des villages, mais les séances d'information sur le processus étaient organisées à l'intention des villageois dans des écoles ou autres lieux publics. De l'avis des accompagnants, ces séances ont contribué à améliorer la compréhension par la communauté de l'importance des exhumations et à accroître le soutien apporté aux familles.

CICR, rapport interne, 2007.

Le fait de devoir décider si un membre de la famille doit ou non assister (ou même prendre part) au processus de récupération des dépouilles mortelles peut constituer un dilemme pour les accompagnants. Les opinions divergent à ce propos. L'on peut estimer que les familles sont les mieux placées pour savoir à quoi elles peuvent s'exposer. Il faut cependant admettre que certains proches pourraient être traumatisés, même s'ils ont été amplement informés sur ce qu'ils vont voir. Ainsi, en fin du compte, la décision appartient à chaque famille. La seule chose que puisse faire un accompagnant, c'est de veiller à ce que les proches soient suffisamment informés et préparés.

CAS

Tandis que les premiers ossements commencent à apparaître, la douleur ressurgit, se manifestant par des visages angoissés, des larmes et des signes de souffrance. Boris Ayala Pallqui est peut-être celui qui décrit le plus fortement le sentiment des proches. « Il y a 25 ans que je souffre abominablement de ne pas savoir ce qu'il est arrivé à mon père, je sens la désolation et la frustration accumulées pendant des années d'incertitude. C'est un événement plutôt traumatisant et beaucoup de jeunes sont dans la même situation que moi. Pourtant, en même temps, nous espérons trouver les restes de nos proches pour pouvoir enfin les enterrer et leur apporter des fleurs », dit Boris, ému et fondant en larmes.

Site Internet du CICR, Pérou, 2009.

Il est important de relever que, pour des raisons diverses, la présence de proches des défunts n'est pas toujours souhaitée sur les sites d'exhumation [18]. Dans de nombreux contextes, la famille ne peut voir la dépouille d'un proche qu'au terme du processus d'identification (*Cf. « Reconnaissance visuelle », p. 150*). Si, dans certains contextes, il est décidé que la participation des familles n'est pas possible, ou n'est pas souhaitable, il vaut mieux en parler franchement et expliquer cette décision aux familles.

Les familles ont le droit d'être pleinement informées des investigations en cours, soit directement soit par l'intermédiaire de leurs représentants légaux.

3. Identification des corps / dépouilles mortelles

Après avoir été retrouvés, les corps devraient être examinés et identifiés par des experts qualifiés ayant recours aux analyses de laboratoire et au rapprochement des données. Les données *ante mortem*, c'est-à-dire les informations disponibles sur les personnes portées disparues (caractéristiques physiques et effets personnels) ainsi que sur les circonstances de leur décès, seront comparées avec les données *post mortem*, c'est-à-dire les informations obtenues lors de l'examen des corps ou des dépouilles mortelles. Lorsque le décès est assez récent, la famille peut reconnaître le proche porté disparu si on lui présente soit le corps lui-même

18 Il existe diverses raisons d'exclure les familles du processus de récupération, notamment les risques suivants : 1) compromettre les investigations en influençant les enquêteurs ; 2) accroître les dangers éventuels pour la sécurité tant des familles que des enquêteurs ; 3) traumatiser encore davantage les familles ; 4) raviver les hostilités. Une autre raison, fréquente, est la résistance des autorités et des enquêteurs à opérer de façon totalement transparente. Si, dans certains contextes, il est décidé que la participation des familles n'est pas possible ou n'est pas opportune (pour des raisons de sécurité, par exemple), cette décision doit être clairement expliquée aux familles.

soit des photographies du corps du défunt. Néanmoins, la reconnaissance visuelle de restes humains est souvent impossible et, de plus, elle donne lieu à des erreurs dans de nombreuses circonstances.

Il est donc nécessaire de recourir à des moyens scientifiques d'identification, qui font également partie de la procédure de recueil de données *ante* et *post mortem*. Ces moyens permettent d'obtenir un résultat probant à un degré tel que, dans la plupart des contextes juridiques, il serait considéré comme étant « au-delà de tout doute raisonnable ».

Ces moyens scientifiques consistent notamment à comparer les éléments suivants [19] :

- radiographies dentaires *ante mortem* et *post mortem* ;
- empreintes digitales *ante mortem* et *post mortem* ;
- autres identifiants (caractéristiques uniques – physiques ou médicales –, y compris les radiographies du squelette et les implants chirurgicaux ou prothèses portant un numéro de série ;
- échantillons d'ADN prélevés sur les restes humains et échantillons de référence.

Dans la procédure d'identification médico-légale, l'étape finale – celle des analyses de laboratoire et de la confrontation des données – consiste à « consolider » toutes les informations disponibles (données recueillies sur le terrain, données *ante mortem* et *post mortem*, etc.). Le but est de parvenir à une identification positive : un ensemble de restes humains est alors positivement attribué à une personne portée disparue [20]. Toute information susceptible d'aider à identifier un corps ou un ensemble de restes humains peut être prise en considération par les enquêteurs ; toutefois, en règle générale, plus les données sont fiables (c'est-à-dire correctes), complètes, détaillées et spécifiques, plus il y a de chances d'identifier correctement les restes humains qui ont été retrouvés.

Après que les experts légistes aient identifié les restes, un pathologiste (ou toute autre autorité compétente) signe le certificat de décès. Pour la famille du défunt, l'identification des restes de leur proche constitue la « preuve » qu'elle attendait. Comme déjà mentionné, sans confirmation du décès et sans dépouille à inhumer, le processus de deuil ne peut pas débuter.

Après l'identification médico-légale

1. Notification du décès

Après que l'identification médicale ait permis d'établir qu'une personne portée disparue est décédée, il convient d'en informer sa famille. La notification officielle du décès viendra confirmer à la famille que le corps de leur proche a été retrouvé.

INFORMATION

Les autorités qui délivrent des certificats de décès ont la responsabilité de garantir la véracité des faits ; les certificats devraient donner des informations sur la cause du décès et sur la possibilité d'avoir accès aux restes humains. Les autorités et les organisations qui délivrent des certificats de décès devraient aussi obtenir des informations sur le sens accordé à ce document dans la culture locale.

Pour être crédible, le certificat de décès doit répondre aux critères suivants :

1. être accompagné d'éléments de preuve ;
2. se fonder sur des informations dignes de foi ;
3. être émis à titre individuel ;
4. être émis et délivré dans les meilleurs délais.

CICR, *Meilleures pratiques opérationnelles concernant la prise en charge des restes humains et des informations sur les morts à mettre en œuvre par des non-spécialistes*, Genève, 2004.

19 Pour davantage d'informations sur les systèmes de classification utilisés pour l'identification de restes humains à des fins médico-légales, voir INTERPOL, *Guide sur l'identification des victimes de catastrophes (IVC)* et formulaires à l'adresse : www.interpol.int/fr/Expertise/Police-scientifique/DVI-Pages/Formulaire-de-relevage-des-victimes-de-catastrophes

20 Dans certaines situations, la confrontation des données et l'identification définitive constituent une étape distincte du processus d'investigation : elle est alors confiée à un panel externe, dûment autorisé, parfois appelé « Commission d'identification ».

Idéalement, la responsabilité de transmettre des renseignements fiables sur le décès d'un proche devrait être assumée par les autorités civiles (ou les autorités militaires dans le cas de personnes disparues au combat). Dans de nombreuses circonstances, cette tâche est assumée par d'autres acteurs clés (composantes du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ou associations de familles).

Annoncer un décès constitue une démarche délicate, devant être accomplie avec beaucoup de tact. La transparence et l'honnêteté sont d'importance capitale. Quiconque a la charge d'apporter la nouvelle du décès d'un proche porté disparu devrait tenir compte de la capacité de la famille endeuillée et de sa propre capacité à faire face à cette épreuve. Il n'est pas toujours possible de prévoir ce que les familles *ont besoin* d'entendre ou ce qu'elles *peuvent* entendre. Par exemple, quand un membre d'une association de familles de disparus doit se rendre auprès d'une famille pour annoncer le décès d'un disparu, il trouve cette expérience très pénible, dans la mesure où elle le renvoie à la perte qu'il a lui-même subie.

« Chaque fois que je suis chargé d'annoncer à une famille que l'on a retrouvé la dépouille de l'un des leurs, je réagis comme s'il s'agissait de mon propre frère. » – Témoignage d'un membre d'une association de familles de disparus (Balkans)

La personne qui vient apporter la nouvelle du décès d'une personne portée disparue doit également veiller à ce que des enfants ne soient pas présents. Les plus jeunes membres de la famille peuvent en effet ne pas être au courant de la disparition de leur proche et croire que l'absent « va revenir ». Il est donc important de parler d'abord aux parents, et de les encourager ou de les aider à dire ensuite la vérité à leurs enfants.

CAS

« Mon mari a été kidnappé en 2006. Il était allé mettre de l'essence dans sa voiture. Il m'a appelée pendant qu'il faisait la queue, disant qu'il arriverait bientôt à la maison. Il n'est jamais revenu. Nous avons tout essayé pour obtenir des informations. Nous avons appelé tous les gens que nous connaissions. Nous sommes allés à la morgue et nous avons donné une photo de lui. Un jour, on nous a appelés pour aller identifier un corps, mais ce n'était pas lui. Un avocat nous a dit qu'il était détenu quelque part ; il nous a demandé 5000 dollars et nous n'avons plus jamais entendu parler de lui. Je ne pouvais pas répondre aux questions que ma fille me posait à propos de son père. J'ai menti. Je lui ai dit qu'il avait quitté le pays. Elle est tombée gravement malade. Il m'a fallu neuf mois pour trouver le courage de lui dire qu'il était porté disparu et que je ne savais pas où il était. »

Témoignage de Fatma, 29 ans, Baghdad, site Internet du CICR, Bulletin, mars 2009.

Refus d'accepter l'annonce du décès d'un proche porté disparu

Diverses raisons peuvent empêcher une famille d'accepter une telle nouvelle :

- La vérité attendue depuis si longtemps pourrait être effroyable, en raison des causes du décès de la personne qui était portée disparue, ou parce que l'idée même de sa mort est inconcevable.
- La famille peut avoir des doutes sur la source ou sur la nature des renseignements, et peut être contrariée par l'absence de détails quant aux circonstances du décès.
- La famille peut ne pas faire confiance au processus d'identification, soit parce que celui-ci a été conduit par des autorités et / ou des experts en qui elle n'a aucune confiance, soit parce que le processus manque de transparence.
- Des familles pour qui il est très important d'obtenir la reconnaissance du statut de leur proche porté disparu peuvent ne pas accepter la notification de son décès, à moins que celle-ci soit accompagnée d'une forme ou d'une autre de reconnaissance de son statut (héros, martyr, victime innocente, etc.).
- Des familles pourraient aussi avoir le sentiment qu'en acceptant l'annonce du décès elles admettent que justice ne soit pas rendue.
- Une famille qui reçoit la notification du décès, mais non la dépouille du défunt, peut avoir de la difficulté à accepter la réalité de sa mort, en particulier quand des rumeurs prétendent le contraire. En ce cas, la famille peut avoir le sentiment que le fait d'accepter la réalité du décès équivaudrait à donner son accord, contre son gré, pour la clôture du cas. La famille rejettera donc la notification officielle dans un triple but : recevoir des éléments de preuve plus tangibles du décès de leur proche ; obtenir que sa dépouille lui soit rendue ; enfin, réclamer justice.

« Je suis agacée quand des gens me présentent leurs condoléances pour la mort de mon mari. Je leur demande quelle preuve ils ont que mon mari est mort. » – Témoignage de l'épouse d'un homme porté disparu (Arménie)

Quand les membres de la famille n'acceptent pas l'annonce du décès, il peut être utile :

- d'expliquer la procédure d'identification (si l'on dispose d'informations à ce sujet) ;
- de montrer que vous comprenez leur réaction, en leur disant : « Je comprends qu'il est difficile pour vous de vous fier seulement à ces informations », ou « Vous pouvez prendre votre temps et vous faire votre propre idée à partir de ce que je viens de vous dire » ;
- de proposer de les mettre en contact avec d'autres familles de disparus : il est souvent arrivé que des familles qui refusaient d'accepter l'annonce du décès de leur proche changent d'attitude après avoir rencontré d'autres familles traversant la même épreuve ;
- de dire que vous restez à leur disposition s'ils souhaitent parler encore de leur proche.

2. Reconnaissance visuelle

Après avoir été identifiée, mais avant d'être restituée aux familles, la dépouille et / ou les effets personnels peuvent être montrés aux proches pour obtenir une confirmation définitive.

La vue de la dépouille d'un être cher peut constituer une épreuve extrêmement douloureuse. Ce que les proches vont voir risque d'être très différent de l'image qu'ils ont gardée de la personne portée disparue. La dépouille peut être incomplète, partiellement ou totalement brûlée et / ou présenter des traces de mutilations ou de blessures.

Être confronté à la réalité du décès d'un proche et, parfois, à la brutalité des circonstances de son décès peut également représenter une épreuve difficile ; pourtant, de nombreuses familles ressentent le besoin de relever ce défi. Les familles savent en effet qu'elles auront ainsi à la fois la preuve que l'être aimé est décédé et la possibilité de le « revoir » et de se « rapprocher » de lui.

Les membres de la famille devraient avoir été très bien préparés avant de voir la dépouille ou les effets personnels du défunt.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 402 – Accompagner les familles tout au long du processus, p. 160.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 403 – Réponses appropriées aux réactions émotionnelles de vos interlocuteurs, p. 164.

Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 405 – Aider une personne en état de choc émotionnel, p. 165.

EXEMPLE

Dans les Balkans, au cours du processus de restitution aux familles des dépouilles de personnes portées disparues, certains proches qui avaient été conduits sur le site d'exhumation ne savaient pas à quoi ils devaient s'attendre ; d'autres avaient cru qu'ils ne verraient que les effets personnels des personnes décédées.

CICR, rapport interne, Balkans. 2007.

Le fait de préparer préalablement les proches ne garantit pas qu'ils ne seront pas submergés par leurs émotions.

Dans divers contextes, des personnes ont témoigné de ce qu'elles avaient ressenti avant de voir la dépouille de leur proche :

INFORMATION

SENTIMENTS MITIGÉS

À la fois l'espoir qu'une erreur ait été commise et que leur proche soit peut-être encore vivant et, en même temps, l'espoir que la vue de sa dépouille mette fin à une douloureuse période d'attente et d'incertitude.

SENTIMENT DE CULPABILITÉ

Culpabilité de mettre un terme à l'incertitude et de ressentir un certain soulagement.

PEUR DE LEURS PROPRES RÉACTIONS

Peur de ce qu'elles vont voir et de leurs propres réactions (en particulier de ne pas pouvoir contrôler leurs émotions). « J'espère que je ne ferai pas honte à mon père en n'arrivant pas à me maîtriser devant tout le monde », a déclaré une jeune femme de 23 ans, sur le point de voir la dépouille de son père.

CAS

La femme se penche et baisse la voix pour parler à son mari, qu'elle n'a pas revu depuis plus de 30 ans. « Tu es revenu. Nous t'attendions. » Elle ne reçoit pas de réponse – de fait, elle n'en attend pas. Cette femme s'adresse à des ossements, ceux de son époux, tué en 1974 pendant l'une des pires flambées de violence qui aient secoué l'île de Chypre au cours des cinquante dernières années. La femme se penche en avant, embrasse le crâne et demande à ses trois fils de venir auprès d'elle. Âgés tous les trois d'une quarantaine d'années, ces hommes habituellement stoïques pleurent sans chercher à le cacher. Cette scène si chargée d'émotion s'est déroulée en juillet 2007, dans un laboratoire, à Nicosie, dans la zone tampon placée sous le contrôle des Nations Unies qui longe la « ligne verte » qui coupe l'île de Chypre en deux.

CICR, étude interne, 2008.

Après une telle épreuve, les proches ont parfois besoin de quelque temps pour parvenir à « digérer » ce qu'ils ont vécu. Ils devraient avoir alors l'occasion d'exprimer leurs émotions ; ils devraient aussi être encouragés à ne pas rester isolés et à partager – dans toute la mesure du possible – cette expérience certes éprouvante, mais d'importance capitale avec d'autres membres de la famille ou avec des amis.

3. Restitution à la famille

La remise des dépouilles mortelles aux familles peut avoir lieu dans des contextes divers, tels que :

- une **réunion de famille privée,** au cours de laquelle une famille reçoit la dépouille – identifiée individuellement – d'un proche porté disparu ;
- une **réunion au cours de laquelle un groupe de familles** reçoivent les dépouilles – identifiées individuellement – de leurs proches portés disparus ;
- une **réunion au cours de laquelle une communauté** reçoit les dépouilles – qui n'ont pas été identifiées individuellement – de membres de la communauté.

La restitution collective des dépouilles de personnes portées disparues peut être l'occasion de discours officiels et / ou d'une cérémonie publique. De telles commémorations peuvent avoir un impact positif à la fois sur les familles et sur leur communauté. Elles constituent l'une des façons de « reconnaître et d'admettre publiquement des faits qui ont été niés ou déformés » dans le passé et, ainsi, de rendre leur honneur aux personnes qui ont été victimes de ces événements[21].

21 Rapport du CICR : *Les personnes portées disparues et leurs familles – Résumé des conclusions des événements préliminaires à la Conférence internationale d'experts gouvernementaux et non gouvernementaux (19-21 février 2003)*, p. 60-68.

Quand la restitution à leurs familles des dépouilles de personnes portées disparues se déroule dans un cadre officiel (quel qu'il soit), l'accompagnant devrait aider les familles à traverser cette épreuve et s'assurer qu'elles se sentent le mieux possible pendant la cérémonie. La présence d'amis proches ou d'autres membres de la famille pourrait être aussi une importante source de soutien.

En fonction des circonstances, les familles auront eu, ou non, l'occasion de voir les dépouilles de leurs proches avant que celles-ci leur soient restituées. Dans certains cas, les dépouilles sont remises aux familles sans qu'aucune identification scientifique n'ait eu lieu.

CAS

Nina Kortiashvili a vu son fils pour la dernière fois le jour où il est parti pour le champ de bataille. Elle raconte que, plus tard, des hommes sont venus avec un cercueil, disant qu'il contenait les restes de son fils. Ils lui demandèrent de l'argent et lui dirent de ne pas l'ouvrir, car le visage du jeune homme était horriblement défiguré. Elle l'ouvrit, et il était vide. « Je continue à croire que mon fils est en vie, dit-elle. Chaque fois que j'entends la porte d'entrée, je suis sûre que c'est lui. »

CICR, *Personnes portées disparues : une tragédie oubliée, 2007.*

L'une des principales tâches de tout accompagnant est de chercher à savoir quelles informations ont déjà été données aux familles à propos de la procédure d'identification.

Les accompagnants doivent aussi s'assurer qu'en ce qui concerne la restitution des dépouilles mortelles de leurs proches portés disparus, les familles sont suffisamment informées sur les aspects juridiques et procéduraux. Il arrive qu'au moment de la remise des corps, les familles doivent signer des documents, ou reçoivent un certificat de décès. Elles devraient être préparées à de telles éventualités et être capables, par exemple, de consulter d'autres familles qui ont déjà vécu cette épreuve.

Accepter le décès de leur proche, devoir reprendre une vie « normale », tout cela signifie que la vie des membres de la famille va considérablement changer. Cette étape sera particulièrement difficile à franchir pour certaines personnes : celles pour qui la quête d'informations sur le sort de leur proche a donné un sens à leur vie, ou pour qui le fait d'être les proches d'une personne portée disparue a conféré un genre d'identité. La restitution de la dépouille à la famille coïncide parfois avec le début de la phase dépressive du processus de deuil. Ce moment est particulièrement douloureux, comme l'est tout processus de séparation émotionnelle. Les membres de la famille du défunt devront, à ce stade, bénéficier d'une attention et d'un soutien spécifiques.

CAS

« Après la découverte du corps de Rade, je me suis sentie encore plus seule et j'ai même eu l'impression que j'avais encore plus besoin d'aide. Pendant tout le temps où j'ai essayé de le retrouver, j'étais encore son épouse. Quand la situation a changé, le soutien dont j'avais besoin n'était nulle part et le fardeau à porter était énorme. Pourtant, il fallait que je continue à vivre. Je voulais continuer à vivre. »

Témoignage de l'épouse d'un homme porté disparu, Balkans.

Après la restitution de la dépouille de leur proche, les familles peuvent commencer le processus de deuil. Certaines ont prévu ce moment depuis bien longtemps, mais, même en ce cas, il leur faudra peut-être un peu de temps pour s'habituer à leur nouvelle situation. Leur façon de s'adapter à la fin de leurs espoirs peut être influencée par leur attitude tout au long de la période d'attente et d'incertitude. La restitution à sa famille de la dépouille d'une personne portée disparue risque de précipiter certains proches dans un état de dépression.

FICHE D'INFORMATION n° 4.1 L'ADN

L'ADN d'un individu est directement hérité de ses parents et (à l'exception des jumeaux ou jumelles monozygotes), deux individus n'ont jamais exactement le même ADN*. L'ADN de chaque individu étant unique, les analyses d'ADN constituent un puissant outil d'identification des restes humains.

Dans le cadre de l'identification médico-légale, les analyses d'ADN peuvent servir à :

- fournir des preuves scientifiques en vue de confirmer la concordance entre données *ante mortem* et données *post mortem*,

ou

- dans les programmes basés sur les analyses d'ADN, fournir une identification scientifique qui est ensuite confirmée par la concordance entre données *ante mortem* et données *post mortem*. (Quand un grand nombre de personnes sont portées disparues, la confirmation de la concordance entre données *ante mortem* et données *post mortem* est d'importance capitale pour deux raisons : la possibilité de concordances fortuites entre profils ADN et le risque d'erreurs humaines.)

L'analyse de l'ADN par référence directe consiste à comparer les données relatives à l'ADN fournies par les restes d'une personne portée disparue avec celles des « échantillons » laissés par cette personne avant sa mort : cheveux (sur une brosse ou sur un peigne, par exemple), échantillons de fluides physiologiques (conservés par un médecin, par exemple), dents (dents de lait, par exemple), etc.

L'analyse de parenté (analyse des profils ADN de parents proches) – type d'analyse le plus commun, notamment lorsque des personnes sont portées disparues lors de conflits armés ou d'autres situations de violence, ou lors d'une catastrophe naturelle – consiste à comparer les données relatives à l'ADN qui sont fournies par les restes d'une personne portée disparue avec celles fournies par des échantillons (sang ou salive, par exemple) provenant de membres de la famille biologique de la personne portée disparue. L'ADN nucléaire ne peut pas être utilisé facilement dans le cadre de la comparaison avec l'ADN de membres de la famille autres que les parents proches. Idéalement, ce sont des échantillons provenant d'enfants et de parents qui devraient être utilisés aux fins de la comparaison. Des échantillons de référence de membres de la famille non consanguins ne peuvent pas directement fournir des informations sur l'identité génétique des personnes portées disparues.

Les échantillons de référence peuvent être prélevés sur les membres de la famille lors de l'entretien *ante mortem*.

Après le traitement correct de l'ADN prélevé sur les restes des personnes portées disparues et des échantillons de référence, les spécialistes de génétique peuvent comparer et évaluer la signification d'une concordance entre l'ADN provenant des restes et l'ADN provenant d'un ou plusieurs échantillons de référence**.

Il pourrait être utile de préparer, conjointement avec les experts chargés des analyses d'ADN, un document expliquant aux non-spécialistes ce qu'est l'ADN, comment il sera analysé et utilisé, qui devra fournir des échantillons et combien d'échantillons seront nécessaires.

* Cela ne concerne que l'ADN nucléaire. L'ADN mitochondrial n'est hérité que de la mère et il est habituellement identique parmi tous les membres de la famille maternelle.

** Pour davantage d'informations sur l'utilisation de l'ADN pour l'identification des restes des personnes portées disparues, voir *Personnes disparues, analyses ADN et identification des restes humains – Guide des meilleures pratiques à suivre dans les situations de conflit armé et autres situations de violence*, CICR, 2e édition 2009.

FICHE D'INFORMATION n° 4.2 Les « livres des objets personnels »

Utilisés dans les Balkans dans les années 2000, les « livres des objets personnels » sont des albums qui rassemblent les photographies de vêtements et autres effets personnels retrouvés lors d'exhumations sur les corps de victimes non identifiées. Il doit être souligné ici que la reconnaissance des vêtements, accessoires et autres effets personnels ne peut pas être considérée comme une méthode d'identification fiable. En effet, dans un conflit ou toute autre situation de violence, les vêtements et les objets personnels peuvent avoir changé de propriétaire. Néanmoins, la reconnaissance d'objets personnels sur l'une des photographies de l'album peut contribuer de manière importante au processus d'identification formel.

« Lorsqu'elle a vu les photos du jeans froissé de son mari, de sa chemise et de ses sous-vêtements dans un 'livre des objets personnels´ du CICR, elle s'est rendue à l'évidence que son mari ne reviendrait jamais. (…) Malgré son deuil, cette femme a connu une sorte de répit parce qu'elle a enfin su le sort de son mari. Elle peut désormais commencer à reconstruire son identité par rapport à cette nouvelle réalité. »

CICR, *Répondre aux besoins des femmes affectées par les conflits armés – Un guide pratique du CICR,* 2004.

Dans l'ex-Yougoslavie, des équipes mobiles – composées de volontaires des Sociétés locales de la Croix-Rouge et d'un membre d'une association de familles – viennent aider les proches des personnes portées disparues à feuilleter les albums de photographies. En effet, il peut être très angoissant, pour une famille, de chercher sur les photos des indices pouvant l'amener à savoir ce qu'il est advenu de la personne portée disparue.

Pendant qu'ils feuillettent l'album de photographies, les proches expriment les mêmes sentiments que pendant l'entretien *ante mortem* et le prélèvement d'échantillons : l'accompagnant jouera donc le même rôle. Il y a pourtant une différence de taille. En effet, les familles peuvent reconnaître sur les photographies de l'album un objet ayant appartenu à l'être aimé. Leurs réactions peuvent être les mêmes qu'à l'annonce du décès de leur proche.

FICHE D'INFORMATION n° 4.3 Comparaison entre données *ante mortem* et données *post mortem*

Après avoir été correctement récupérés, les restes devraient être envoyés pour être analysés en laboratoire et permettre la comparaison entre données *ante mortem* et *post mortem*.

Cet examen des restes constitue la première étape de l'identification formelle. Il doit être confié à des experts spécialement formés à la médecine légale (pathologistes, anthropologistes, dentistes, etc.) qui collecteront des informations, ou « données *post mortem* », concernant les restes eux-mêmes ainsi que tout élément de preuve circonstanciel disponible.

Les données *post mortem* peuvent inclure divers types d'informations :

- informations générales sur les restes eux-mêmes (tranche d'âge, sexe, taille, etc.) ;
- faits médicaux et dentaires, y compris les caractéristiques uniques des restes (signes de toute fracture osseuse ancienne ou preuve d'intervention chirurgicale, état de la dentition et présence de travaux dentaires tels qu'amalgames, etc.) ;
- information dactyloscopique (empreintes digitales) ;
- vêtements et effets personnels retrouvés avec les restes ;
- éléments circonstanciels relatifs aux restes eux-mêmes (où ont-ils été retrouvés et comment se fait-il qu'ils se soient trouvés à cet endroit ?), y compris avec d'éventuelles dépositions de témoins, etc.

Ces données *post mortem* doivent ensuite être comparées aux données *ante mortem* relatives à une personne portée disparue. La recherche de concordance entre données *ante* et *post mortem* doit également être effectuée par des experts qualifiés.

Voici un exemple :

Selon ses proches, le disparu :

- avait 21 ans au moment de sa disparition, mesurait 1m75, avait une couronne en or sur une dent centrale supérieure, s'était fracturé le bras gauche à l'âge de 12 ans ;
- portait une chemise à raies bleues et blanches et des pantalons noirs avec des boutons dorés, et il avait au poignet une montre en or au moment de sa disparition ;
- a été vu pour la dernière fois en décembre 1992.

Les experts légistes et les enquêteurs savent que :

- les restes sont ceux d'un individu de sexe masculin, d'une taille entre 1m72 et 1m78 et âgé de 18 à 25 ans au moment de sa mort ; il avait une couronne en or sur l'incisive supérieure gauche et il y a des preuves d'une fracture de l'humérus gauche subie plusieurs années avant sa mort ;
- un témoin indique avoir assisté à l'inhumation du corps du disparu en février 1993 dans le village XX ;
- les restes ont été retrouvés dans le village XX, dans une tombe qui, selon les villageois, avait été creusée en février 1993 ; le défunt portait une chemise à raies bleues et blanches, des pantalons noirs avec des boutons dorés et une montre en métal jaune.

DONNÉES *ANTE MORTEM*	**DONNÉES** *POST MORTEM*
sexe masculin	sexe masculin
21 ans	18-25 ans
175 cm	172-178 cm
couronne en or sur une dent centrale supérieure	couronne en or sur l'incisive supérieure gauche
s'est fracturé le bras gauche à l'âge de 12 ans	fracture ancienne, consolidée, de l'humérus gauche
le jour de sa disparition, portait une chemise à raies bleues et blanches, des pantalons noirs à boutons dorés et une montre en or au poignet	trouvé avec une chemise à raies bleues et blanches, des pantalons noirs à boutons dorés et une montre en métal jaune
vu pour la dernière fois en décembre 1992	un témoin indique avoir assisté à l'inhumation du corps de la personne portée disparue en février 1993 dans le village XX / restes trouvés dans le village XX, dans une tombe qui, selon les villageois, avait été creusée en février 1993
Concordance entre données ***ante mortem*** **et données** ***post mortem***	

Plus les concordances entre données *ante mortem* et données *post mortem* sont nombreuses, plus grande est la probabilité que les restes soient véritablement ceux de la personne à laquelle l'on pense. Par exemple, si les seules caractéristiques concordantes entre les données *ante mortem* et *post mortem* sont d'ordre général (comme celles qui figurent **en noir** dans le tableau ci-dessus), il est très probable qu'un grand nombre de personnes portées disparues dont les restes n'ont pu encore être identifiés correspondront à cette description. Or, logiquement, il ne peut exister qu'une seule concordance. Les concordances fortuites risquent d'être particulièrement fréquentes et problématiques quand des soldats disparus au combat figurent en nombre parmi les personnes portées disparues. Néanmoins, s'il existe des caractéristiques concordantes supplémentaires (telles que celles figurant **en bleu** dans le tableau ci-dessus), il y a bien plus de chances que la concordance entre données *ante mortem* et *post mortem* soit correcte*. De fait, la comparaison entre les données (*ante* et *post mortem*) peut être complétée de plusieurs manières (en recourant, par exemple, à la reconstruction faciale et en comparant les restes à des photographies).

* Les bases de données concernant des personnes portées disparues, telles que la base de données du CICR (*AM / PM Database*), peuvent être utiles lors des comparaisons automatiques préliminaires, en particulier quand le nombre de personnes portées disparues est élevé.

FICHE D'INFORMATION n° 4.4 Entretien *ante mortem* et prélèvement d'échantillons : sentiments et réactions

Pour les proches d'une personne portée disparue, l'entretien *ante mortem* et le prélèvement d'échantillons en vue d'analyses de l'ADN peuvent constituer une épreuve douloureuse. Ils sont en effet forcés, à ce moment-là, d'envisager la possibilité que la personne recherchée ne soit plus en vie.

Un proche peut avoir les réactions suivantes :

Aspects critiques	Effets positifs
• Refus de participer	• Sentiment d'être reconnu
• Incapacité de se souvenir de détails	• Courage d'affronter le passé
• Émotivité et réactions physiques	• Être préparé
• Colère	• Pouvoir contribuer (à retrouver les êtres chers)
• Attentes élevées	
• Peur de commettre une erreur	
• Embarras	

ASPECTS CRITIQUES

Le refus de participer au processus (entretien *ante mortem* et prélèvement d'échantillons) peut être motivé par un certain nombre de facteurs :

- les familles ne sont pas prêtes à ce moment-là à affronter la réalité de la perte de l'être aimé (en ce cas, elles ne devraient pas être forcées de traverser l'ensemble du processus) ou ne croient pas que le processus puisse aboutir au moindre résultat ;
- les familles manquent de confiance envers les techniques employées (manque d'informations et / ou peur profonde d'être confrontés à la vérité que ces techniques risquent de révéler) ;
- les familles pourraient aussi craindre que ces procédures donnent aux autorités un moyen d'imposer une acceptation silencieuse des événements passés, ce qui les priverait de l'opportunité d'exprimer leurs réactions et de demander justice. Un refus peut aussi être une façon de protester ou d'exprimer de la colère. Il importe de relever que la colère et la protestation constituent des réactions normales à la perte d'un être cher ;
- les familles peuvent aussi refuser de participer au processus en raison d'un désaccord au sein de la famille quant à l'opportunité de coopérer ;
- les familles peuvent avoir peur de mettre en danger, par leur participation, tant la personne portée disparue que les autres membres de la famille.

L'incapacité de se souvenir de détails pourrait être une conséquence de l'anxiété liée à l'évocation de souvenirs douloureux. Elle peut aussi être le résultat du temps écoulé depuis la disparition, ou être liée à des questions spécifiques auxquelles les membres de la famille n'ont jamais prêté attention (par exemple : quelle marque de vêtement la personne disparue portait-elle ? Ses dents de sagesse étaient-elles sorties ?).

Le fait de se souvenir de la personne portée disparue peut raviver un état de souffrance psychologique lié à des expériences personnelles (un événement spécifique survenu pendant la guerre, ou la disparition elle-même, par exemple). Cela peut déclencher des réactions émotionnelles (pleurs) et / ou physiques (tremblements).

Colère : quand les proches expriment de la colère, c'est parfois simplement parce qu'ils n'ont pas encore eu l'opportunité de le faire. La colère est souvent liée au manque de soutien et de reconnaissance, ainsi qu'à la frustration créée par l'absence de réponses. D'une certaine manière, la personne qui recueille les données *ante mortem* donne aux familles « l'espace » et l'opportunité d'exprimer leur colère et leur frustration.

Attentes élevées : si elles apparaissent, c'est parce que les proches ont le sentiment que quelqu'un s'efforce enfin de prendre des mesures concrètes. Ce sentiment peut leur redonner soudain l'espoir, et leur faire entrevoir la fin d'une longue période d'incertitude. L'accompagnant doit donc être transparent et réaliste quant aux résultats possibles du processus d'identification, et éviter de créer de fausses attentes ou de faire des promesses irréalisables.

Peur de commettre une erreur : certains proches pourraient craindre de donner une réponse inexacte, pensant que cela pourrait conduire à une identification erronée ou dénoter une connaissance insuffisante de la personne portée disparue. Il arrive aussi que les proches se sentent coupables de ne pas savoir répondre à certaines questions. Ils croient que les

autres familles savent répondre, car sinon la question ne serait pas du tout posée. Chaque fois que cela arrive, vous devez rassurer les proches, leur dire qu'il est normal de ne pas se souvenir de tous les détails, et vous efforcer d'obtenir les informations d'une autre manière.

Embarras : parmi les questions qui doivent être posées au cours d'un entretien *ante mortem*, certaines sont assez intimes et risquent de mettre mal à l'aise tant la famille que la personne qui conduit l'entretien (si, par exemple, des parents doivent dire si leur fille était enceinte, ou si des questions portent sur les sous-vêtements ou sur certaines maladies qui sont considérées comme des sujets tabous).

EFFETS POSITIFS

Sentiment d'être reconnus : pour la plupart des familles, savoir que quelqu'un reconnaît leur souffrance et est prêt à leur accorder son attention ou à leur apporter des réponses est une source de réconfort.

Le fait de donner des informations sur la personne portée disparue peut également offrir aux proches l'occasion d'exprimer des pensées et des émotions intimes, ce qu'ils pourraient n'avoir encore jamais fait. En racontant leur histoire personnelle et en donnant un échantillon d'ADN, les proches ont aussi le sentiment de contribuer de manière très concrète à l'identification des restes de l'être aimé.

Trouver le courage d'affronter le passé : s'ils sont conduits avec suffisamment de tact, ces entretiens peuvent aussi donner aux proches le courage d'affronter leur propre passé et de se confronter entre eux. « *J'ignorais ce qui était arrivé à mon père. (…) Quand ils sont venus prendre un échantillon de sang, ma mère nous a finalement expliqué la disparition de notre père* », a déclaré une jeune femme de 24 ans.

Être préparés : certains proches pourraient avoir de la peine à envisager l'éventualité du décès de la personne portée disparue. Il est cependant important de garder à l'esprit le fait que les procédures, quand elles sont effectuées avec compréhension et empathie, peuvent également aider les familles à graduellement se préparer à recevoir de douloureuses nouvelles sur le sort de leur proche porté disparu.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 401 Rôle de l'accompagnant

OBTENIR ET FOURNIR DES INFORMATIONS

Un accompagnant devrait bien connaître :

1. Le contexte socioculturel dans lequel se déroulent le relevage et l'identification des dépouilles mortelles. Il pourra ainsi mieux faire respecter les convictions des familles.
2. La situation des familles. Le fait de connaître non seulement leurs difficultés et leurs besoins, mais aussi leurs forces, permettra à l'accompagnant de leur apporter la réponse la mieux adaptée à leur situation (*Cf. également chap. 3*). La manière dont les dépouilles mortelles seront récupérées et identifiées (phases et procédures) ainsi que les services à disposition et les experts à qui cette tâche est confiée. L'accompagnant pourra ainsi :
   – informer les familles à chaque étape du processus ;
   – sensibiliser à la situation des familles tant les acteurs locaux que les experts impliqués dans le processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles.

Les informations ci-dessus ne sont pas toujours accessibles à un non-spécialiste. Il faut donc que l'accompagnant ne transmette que les renseignements auxquels il a lui-même accès, et qu'il demande le soutien d'autres spécialistes ou acteurs (par exemple, des représentants des autorités, des dirigeants communautaires ainsi que des membres d'ONG s'occupant de problèmes juridiques ou d'OING).

METTRE EN GARDE

- Il est important, pour les familles et pour les communautés, de savoir que la récupération et l'identification des corps risquent de ne pas être à la hauteur de leurs espoirs et de leurs attentes.
- Familles et communautés doivent également être informées des rôles et des limitations ou contraintes des personnes qui sont impliquées dans le processus (personnes qui recueillent les données ou les échantillons, experts légistes, etc.).
- Les membres de la famille et les témoins devraient être avertis des conséquences éventuelles, sur les plans du droit et de la sécurité, que peuvent avoir tant la transmission d'informations sur les sites d'exhumation que leur présence lors de la récupération des corps.

PRÉPARER

Le désir de revoir l'être aimé et d'obtenir une preuve physique de sa mort est si fort que, parfois, les proches risquent de ne pas tenir compte de leur propre capacité à faire face à une telle épreuve. Certes, il appartient aux membres de la famille de décider d'assister ou non à une exhumation, mais il est important qu'ils aient été préparés à affronter ce qui les attend (cette préparation peut se faire, par exemple, par le biais de séances d'information auxquelles participent également des familles ayant vécu de telles situations et / ou des experts légistes).

GUIDER

Les familles ressentent parfois une certaine confusion au moment où elles sont confrontées à une telle situation, inhabituelle et douloureuse. Les accompagnants peuvent apporter aux proches des conseils pratiques et des informations qui les aideront à traverser cette épreuve sans se sentir complètement perdus.

APPORTER UN SOUTIEN ÉMOTIONNEL

Les conseils suivants peuvent être donnés à tout accompagnant :

- Faites savoir aux familles que vous serez disponible tout au long du processus.
- Montrez de la compréhension face aux épreuves que les familles traversent. Prodiguez-leur un réconfort immédiat quand cela est nécessaire (donnez-leur quelque chose à boire, un siège pour s'asseoir, etc.). Écoutez les parler de leur épreuve. Prenez le temps de discuter de leur proche porté disparu. Rassurez-les : leurs réactions et leurs sentiments sont normaux, ils n'ont rien d'inhabituel.
- Restez attentif à la manière dont les familles font face à la situation – vous pourrez ainsi leur suggérer de prendre un temps de répit quand cela s'impose.
- S'il y a lieu, donnez aux familles un feedback positif au sujet de ce qu'elles ont déjà fait ou veulent faire (y compris des activités qui ne sont pas liées à la disparition de leur proche).
- Au besoin, apportez une aide immédiate aux personnes en état de choc (rassurez-les, adressez-les à des spécialistes de la santé (*Cf. chap. 4, fiche d'activité n° 405 – Aider une personne en état de choc émotionnel, p. 165*).

- Des séances de groupe auxquelles participent d'autres familles offrent aux proches de personnes portées disparues l'occasion de discuter de leurs sentiments et de partager des informations sans contraintes de temps et d'espace. De telles séances peuvent enclencher la dynamique du soutien mutuel.
- Avant ou après un événement difficile à vivre, des activités de groupe et / ou des séances d'information permettront aux familles de se présenter les unes aux autres et de tisser des liens entre elles.

ENCOURAGER L'ENTRAIDE ET LE DÉVELOPPEMENT D'UN RÉSEAU DE SOUTIEN

- Des membres de l'entourage social immédiat des familles peuvent parfois être informés du processus engagé pour retrouver, récupérer et identifier les dépouilles des personnes décédées. Une telle « ouverture » peut promouvoir la compréhension et l'entraide, et prévenir la montée des rumeurs et des fausses attentes. De plus, si les résultats du processus de récupération et d'identification des dépouilles mortelles permettent d'apaiser les familles, ils peuvent aussi contribuer à mettre en lumière un certain pan de l'histoire de la communauté.
- La présence d'autres membres de la famille et / ou d'amis proches peut être d'un grand secours, ou constituer une source de soutien pendant les moments difficiles : cette présence peut en effet réconforter les membres de la famille et leur donner le courage de traverser l'ensemble du processus.
- L'implication, tout au long du processus, d'acteurs externes (spécialistes en santé mentale, représentants de la communauté, dignitaires religieux, employés et / ou volontaires de la Société nationale, etc.) peut contribuer à l'accompagnement des familles, chacun de ces acteurs pouvant apporter un soutien supplémentaire quand cela sera nécessaire.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 402 Accompagner les familles tout au long du processus

	Collecte de données *ante mortem* et d'échantillons	Récupération des dépouilles mortelles
Assurez-vous que	• les familles comprennent le but de la collecte de données et d'échantillons, ainsi que le processus dont elle fait partie, et donnent donc leur accord en connaissance de cause ; • les coutumes sociales et les croyances culturelles sont respectées ; • les personnes chargées de la collecte d'informations sont informées de la situation des familles.	• les coutumes sociales et les croyances culturelles seront respectées. *Dans de nombreux contextes, les familles n'assistent pas aux exhumations.*
En guise de préparation à l'entretien *ante mortem* (et d'autres rencontres), informez les familles sur *Ces informations peuvent être communiquées aux familles dans le cadre d'une réunion de groupe ou à titre individuel. Les séances de groupe sont recommandées car elles renforcent les liens sociaux et encouragent l'entraide.*	• le but : obtenir un consentement éclairé et éviter de créer de fausses attentes ; • le type d'informations qui seront recueillies ; • le(s) document(s) devant être produit(s) ; • la manière dont les informations recueillies et les échantillons biologiques prélevés lors de l'entretien *ante mortem* seront utilisés, et par qui (experts légistes, procureurs, etc.) ; • les personnes qui y auront accès *Des experts légistes peuvent être conviés aux éventuelles séances d'information organisées.*	• le type d'informations recueillies par les experts légistes pendant et après l'exhumation ; • la façon dont les dépouilles mortelles sont identifiées ; • la durée du processus et les étapes suivantes ; • les personnes qui auront accès aux dépouilles mortelles et aux informations recueillies ; • le lieu où les dépouilles mortelles seront entreposées ; • les personnes à contacter pour obtenir davantage d'informations. *Il se peut que vous n'ayez pas accès à toutes les informations : donnez celles que vous avez.* S'il est prévu que les familles assistent à l'exhumation, informez-les : • qu'il est possible que tous les restes humains ne soient pas retrouvés ; • que la récupération des restes humains ne conduit pas nécessairement à l'identification ; • que ce qu'elles vont voir sera très différent du souvenir qu'elles ont gardé de l'être aimé ; • qu'il vaudrait mieux qu'elles soient accompagnées par une personne de confiance.

Annonce du décès de la personne portée disparue	**Reconnaissance visuelle des dépouilles mortelles**	**Restitution aux familles des dépouilles des personnes décédées**
• la nouvelle du décès est donnée en personne et dans un environnement sûr ; • l'annonce est faite avec tout le respect dû aux coutumes sociales et aux pratiques religieuses ; • les familles reçoivent – en tenant compte de la vulnérabilité émotionnelle des personnes à qui l'on annonce que leur proche porté disparu est décédé – assez d'informations sur la manière dont la dépouille de leur proche a été identifiée, ainsi que sur les circonstances du décès ; • les personnes chargées d'apporter la nouvelle du décès comprennent la situation des familles et tiennent compte de leur vulnérabilité.	• les dépouilles mortelles sont respectées et prises en charge conformément aux nécessités culturelles ; • les familles ont reçu suffisamment d'informations sur la manière dont la dépouille de leur proche a été identifiée ainsi que sur ce qui a été retrouvé (ossements, effets personnels, etc.).	• les dépouilles mortelles sont respectées et prises en charge conformément aux nécessités culturelles ; • les familles reçoivent suffisamment d'informations sur ce qui va leur être restitué (fragments de corps, effets personnels, etc.) ; • les familles reçoivent (en tenant compte de la vulnérabilité émotionnelle des membres de la famille) suffisamment d'informations sur les lieux où la dépouille de leur proche a été retrouvée, la façon dont elle a été identifiée et les circonstances du décès.
• l'importance de ne pas rester seul, d'accepter de l'aide. *Dans l'idéal, vous devriez identifier la personne qui devrait être la première à recevoir la nouvelle du décès et, dans toute la mesure du possible, vous devriez obtenir qu'elle soit présente au moment de la notification du décès à la famille.*	• la procédure ; • l'état de la dépouille qui a été récupérée (si les familles n'en ont pas encore été informées) ; • la manière dont la dépouille et / ou les effets personnels seront pris en charge ; • les personnes qui seront présentes ; • les documents nécessaires. *En cas de reconnaissance visuelle collective de dépouilles mortelles, il est recommandé d'organiser préalablement une séance d'information destinée à toutes les familles concernées. Il peut aussi être utile de demander aux familles qui ont déjà traversé cette épreuve de participer à la séance d'information.* Dans certaines situations, et si cela est possible, vous pouvez envisager de suggérer aux familles de voir tout d'abord des photographies de la dépouille de leur proche, ainsi que du lieu où elle a été retrouvée.	• la procédure, le cadre et le lieu de l'entretien. Les familles peuvent être invitées à signer des documents ; elles peuvent aussi se voir remettre un certificat de décès ; • la manière dont la dépouille et / ou les effets personnels leur seront restitués ; l'état de la dépouille de la personne décédée (si elles n'en ont pas encore été informées) ; • les personnes qui seront présentes ; • le(s) document(s) à produire (carte d'identité, par exemple).

FICHE D'ACTIVITÉ n° 402 Accompagner les familles tout au long du processus (suite)

	Collecte de données *ante mortem* et d'échantillons	Récupération des dépouilles mortelles
Pendant l'entretien ou à d'autres occasions, prévenez les familles que	• le questionnaire utilisé pour l'entretien *ante mortem* est long, et que les questions sont parfois répétitives ; • il sera peut-être difficile de répondre à certaines questions ; • les personnes interrogées peuvent demander à tout moment une pause dans l'entretien ; • les familles peuvent poser des questions si elles ont besoin que certains points soient précisés ou clarifiés.	• elles pourront poser des questions si elles ont besoin de clarifications.
Apportez un soutien direct aux familles en	• vous exprimant posément et en gardant votre calme ; • rassurant les proches qui expriment leur anxiété, nervosité ou colère ; • réservant du temps pour répondre aux questions éventuelles ; • prenant le temps de parler avec chacun de son expérience, de partager des souvenirs de la personne portée disparue ou de discuter de la vie quotidienne ; • donnant aux familles un feedback positif sur ce qu'elles ont déjà fait ou veulent faire.	• répondant à leurs questions si vous disposez des informations requises ; • les écoutant relater leur expérience ; • prenant le temps de parler de la personne portée disparue, et d'avoir des conversations informelles ; • gardant votre calme et en rassurant les proches quand ils expriment anxiété, nervosité ou colère ; • leur donnant un feedback positif sur ce qu'elles ont déjà fait ou veulent faire ; • leur faisant savoir que vous êtes disponible.
Après l'entretien ou d'autres occasions, organisez une rencontre avec les familles pour *Ces rencontres peuvent être organisées dans le cadre d'une réunion de groupe ou à titre individuel. Les séances de groupe sont recommandées car elles renforcent les liens sociaux et encouragent l'entraide.*	• parler des sentiments et des émotions des proches, et les encourager à « ouvrir leur cœur » à une personne de confiance ; • discuter des étapes suivantes ; • identifier, au sein des familles, les individus nécessitant davantage d'informations ou une assistance spécialisée ; • encourager l'entraide, tant au sein de chaque famille qu'entre toutes les familles confrontées à l'épreuve de la disparition d'un proche.	• parler des sentiments et des émotions des proches, et les encourager à en parler avec une personne de confiance ; • expliquer ce qui va se passer ensuite ; l'attente peut être très longue, et les résultats risquent de décevoir les familles ; • identifier, au sein des familles, les individus nécessitant davantage d'informations ou une assistance spécialisée ; • encourager l'entraide, tant au sein de chaque famille qu'entre toutes les familles confrontées à l'épreuve de la disparition d'un proche.

Annonce du décès de la personne portée disparue	**Reconnaissance visuelle des dépouilles mortelles**	**Restitution aux familles des dépouilles des personnes décédées**
• elles pourront poser des questions si elles ont besoin de clarifications.	• elles peuvent prendre leur temps pour identifier la dépouille et / ou les effets personnels de leur proche ; • elles pourront poser des questions si elles le souhaitent.	• elles pourront poser des questions si elles le souhaitent.
• répondant à leurs questions si vous disposez des informations requises ; • les écoutant relater leur expérience ; • prenant le temps de parler de la personne portée disparue, et d'avoir des conversations informelles ; • gardant votre calme et en rassurant les proches quand ils expriment anxiété, nervosité ou colère ; • leur donnant un feedback positif sur ce qu'elles ont déjà fait ou veulent faire ; • leur faisant savoir que vous êtes disponible. *La présence d'une figure religieuse peut être rassurante.*	• répondant à leurs questions si vous disposez des informations requises ; • les écoutant relater leur expérience ; • prenant le temps de parler de la personne portée disparue, et d'avoir des conversations informelles ; • gardant votre calme et en rassurant les proches quand ils expriment anxiété, nervosité ou colère ; • leur donnant un feedback positif sur ce qu'elles ont déjà fait ou veulent faire ; • leur faisant savoir que vous êtes disponible.	• étant rassurant, en montrant de la compassion ; • les guidant à travers le processus ; • leur faisant savoir que vous êtes disponible. *La présence d'amis ou de membres de la famille peut être une importante source de soutien.*
• identifier, au sein de chaque famille, les individus nécessitant davantage d'informations ou une assistance spécialisée ; • les informer de l'étape suivante (reconnaissance visuelle et / ou restitution à la famille de la dépouille de la personne décédée) ; • le cas échéant, parler de la préparation des funérailles ; • fournir des informations à propos des questions d'ordre juridique et administratif ; • parler de ce que les proches ressentent ; partager des souvenirs ; encourager les familles à reprendre une vie normale. *Des experts juridiques et des représentants des autorités peuvent être invités à participer aux éventuelles séances d'information pour répondre aux questions des familles.*	• identifier, au sein de chaque famille, les individus nécessitant davantage d'informations ou une assistance spécialisée ; • discuter de ce que les proches ressentent et les encourager à parler avec une personne de confiance ; • le cas échéant, les informer de l'étape suivante (restitution de la dépouille de leur proche) ; • le cas échéant, parler de la préparation des funérailles ; • fournir des informations à propos des questions d'ordre légal et administratif. *Des figures religieuses et / ou des dirigeants communautaires peuvent être invités à participer aux séances de groupe.*	• leur permettre de partager émotions et sentiments ; • honorer et célébrer la mémoire de leurs proches ; • fournir des informations sur des questions d'ordre juridique et administratif ; • identifier, au sein de chaque famille, les individus nécessitant une assistance spécialisée. Pour certains proches, la restitution de la dépouille du défunt peut coïncider avec le début d'une dépression. *Des commémorations collectives, auxquelles l'ensemble de la communauté est convié, peuvent être organisées pour donner aux familles une opportunité de partager leur peine avec les membres de leur entourage social et de rendre publiquement hommage à leurs proches.*

FICHE D'ACTIVITÉ n° 403 Réponses appropriées aux réactions émotionnelles de vos interlocuteurs

Réactions	À faire	À ne pas faire
Pleurs ou tremblements	• Interrompez l'entretien et laissez passer un peu de temps. • Demandez à vos interlocuteurs s'ils sont prêts à poursuivre l'entretien. • Dites-leur : – *« Vous n'êtes pas obligés de répondre si c'est trop difficile pour vous. »* – *« Prenez votre temps. »*	• Ne dites pas : – *« Maintenant, vous devez arrêter de pleurer. »* – *« Est-ce qu'on peut continuer maintenant ? »* – *« Soyez fort ! »* – *« Dans quelque temps, ça ira mieux. »* – *« Je sais exactement ce que vous ressentez. »*
Comportement agressif	• Restez calme et essayez d'expliquer le but de l'entretien ; rassurez vos interlocuteurs en leur disant qu'il est compréhensible qu'ils aient cette réaction.	• Ne prenez pas les choses personnellement. • Ne répondez pas de manière agressive en disant : – *« J'essaie seulement de faire mon travail. »* – *« Maintenant, vous devez vous calmer ! »*
Refus d'aller au bout du processus	• Expliquez-leur qu'ils ont le droit de refuser, mais que s'ils changent d'avis, votre porte reste ouverte. • Expliquez-leur cela une fois encore, et très patiemment..	– Ne les forcez pas à changer d'avis (ou n'essayez pas de les convaincre de le faire) en disant, par exemple : – *« Il vaudrait mieux pour vous que …. »*
Peur au moment où ils reconnaissent leur proche sur une photo, ou quand ils doivent donner leur sang	• Informez les proches de ce qui se passera s'ils reconnaissent effectivement la personne disparue et / ou des effets qui lui appartiennent. • Assurez-vous qu'ils ne sont pas dans un état de confusion.	• N'essayez pas de les réconforter en leur disant : – *« Ce n'est peut-être pas lui. »* – *« Au moins, vous pourrez lui donner des obsèques ! »*
Soulagement de ne pas reconnaître leur proche ou ses effets personnels sur les photos	• Expliquez avec objectivité ce que cela signifie.	• N'essayez pas de les réconforter en leur disant que c'est mieux ainsi, ou que vous êtes désolé pour eux.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 404 Annoncer un décès

ASPECTS DONT DOIT TENIR COMPTE LA PERSONNE CHARGÉE D'ANNONCER UN DÉCÈS :

- Annoncez la nouvelle de manière graduelle. Dites d'abord, par exemple, « Je crains d'avoir de mauvaises nouvelles pour vous ». Attendez un peu avant de continuer, donnez le temps à la personne de se préparer. *« Le proche que vous recherchiez* (vous indiquerez alors son nom et leur lien de parenté) *a été retrouvé, mais il est décédé. »* Observez un nouveau temps d'arrêt, puis dites « ***Je suis navré et je vous prie d'accepter mes condoléances*** ».
- Citez le nom du défunt en vous conformant aux normes culturelles (prénom(s) et nom de famille, ou toute autre façon de nommer une personne) : dans ces moments-là, les personnes endeuillées sont très sensibles aux marques de respect envers le défunt.
- Respectez les coutumes locales.
- N'oubliez pas de mentionner la source de vos informations.
- Donnez à la famille le temps nécessaire pour réagir : parlez calmement et lentement.

- Suggérez à vos interlocuteurs de s'asseoir et de boire un verre d'eau.
- Montrez de la cordialité et de la compassion.
- Utilisez des mots qui réconfortent et rassurent les membres de la famille, submergés par l'émotion.
- Évitez d'utiliser des métaphores ou des mots ambigus pour que les proches comprennent vraiment que la personne qu'ils recherchaient est décédée.
- N'essayez pas de changer de sujet si la personne en face de vous pleure ou veut parler du défunt.
- Prenez le temps de répondre aux questions et de discuter des intentions ou des plans immédiats de la famille.
- Si la personne en face de vous reste sans réaction, assurez-vous qu'elle a véritablement compris la nouvelle.
- Inutile de montrer des signes d'impuissance – il n'existe aucun mot magique pouvant apaiser la douleur d'une famille endeuillée.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 405 Aider une personne en état de choc émotionnel

Face à un événement, la réaction psychologique immédiate varie d'une personne à l'autre. Cette réaction dépend de plusieurs facteurs, tels que : la nature de la situation, le niveau de sensibilité des individus et leurs aptitudes personnelles. Certaines personnes sont complètement submergées par leurs émotions et tombent en état de choc. Une telle réaction n'a rien de pathologique et ne peut pas être comparée aux troubles post-traumatiques spécifiques qui doivent être traités par un médecin ou un spécialiste en santé mentale.

Les expressions d'un choc émotionnel varient, elles aussi, d'une personne à l'autre ; souvent, seul un soutien immédiat est nécessaire*.

Les signes d'un choc émotionnel sont notamment les suivants :

- regard vitreux ;
- absence de réceptivité aux questions ou informations ;
- désorientation ;
- réactions émotionnelles extrêmes (par ex., sanglots incontrôlables, crise de panique) ;
- réactions physiques incontrôlables (par ex., tremblements, frissons, hyperventilation) ;
- agitation ou comportement frénétique ; agressivité non maîtrisable et/ou comportement dangereux.

L'accompagnant devrait tout d'abord s'efforcer de :

- rester calme, contrôler ses propres émotions, parler doucement, encourager le contact visuel ;
- si la personne en état de choc est accompagnée par des membres de sa famille ou des amis proches, leur demander leur aide ;
- prendre à part la personne en état de choc, et lui parler posément ; proposer, si nécessaire, qu'un parent ou un ami soit présent ;
- offrir un verre d'eau ou un siège ;
- aider la personne à se calmer ;
- s'occuper de ses préoccupations immédiates (par exemple, répondre à ses questions ou à ses inquiétudes) et lui fournir des informations concrètes ;
- si la personne est extrêmement agitée, parle trop rapidement ou semble perdre le contact avec ce qui l'entoure, lui demander de respirer lentement et profondément ;
- suggérer que la personne reste concentrée sur la situation immédiate ; lui poser des questions concrètes qui peuvent l'aider à « reprendre ses esprits » (lui demander, par exemple, de décrire ce qui l'entoure ainsi que ce qu'elle voit et entend ; essayer de savoir ce qui s'est passé ainsi que l'ordre des événements) ; proposer de rester à ses côtés si cela apparaît nécessaire.

Si la personne ne montre aucun signe d'amélioration, une aide (assistance médicale) sera requise.

* Voir également *Psychological First Aid : Field Operations Guide, National Centre for PTSD and National Child Traumatic Stress Network*, 2005.



5. GÉRER LE STRESS LIÉ AU TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT

Qu'est-ce que le stress ?

Le stress est une réaction normale et, la plupart du temps, utile. Le stress permet aux individus de réagir et de s'adapter aux changements qui surviennent dans leur environnement. Dans certaines situations, le fait de vivre dans un état de tension excessive pendant une longue période risque de conduire à un épuisement physique et mental, qui peut avoir des répercussions négatives sur le plan professionnel et personnel. Tout accompagnant devrait donc être en mesure de reconnaître les premiers signes d'un stress excessif et prendre le plus vite possible les mesures appropriées.

La nature et l'intensité du stress sont déterminées par :

- les événements et les changements qui se produisent dans le monde extérieur ;
- les perceptions individuelles : différents individus réagiront différemment à un même facteur de stress – une situation intolérable ou stressante pour un individu peut être stimulante pour un autre ;
- la manière dont chacun réagit au stress.

Les causes de stress

Le stress ressenti par les accompagnants peut avoir diverses causes, telles que :

- le fait d'écouter des récits douloureux, notamment lorsque l'accompagnant a lui-même connu une épreuve similaire (il risque alors de s'identifier excessivement aux personnes qu'il s'efforce d'aider) ;
- le fait d'être confronté à des images et à des situations bouleversantes (récupération et identification de restes humains, par exemple) ;
- la frustration et les sentiments d'impuissance et d'inutilité devant :
  - les attentes élevées des familles, qui incitent les personnes qui s'efforcent de les aider à tenter de faire bien plus que ce dont elles sont capables ;
  - les attentes de chaque accompagnant vis-à-vis de lui-même ;
  - les problèmes liés au fonctionnement des mécanismes externes (absence de législation relative aux personnes portées disparues, manque de progrès dans le traitement des cas, par exemple) ; toutes ces difficultés risquent de saper la valeur de l'action menée auprès des familles (action de peu d'envergure mais importante) ;
- une implication exagérée dans les problèmes des familles (ne pas savoir garder la « bonne distance ») ;
- le fait de se charger de toute la responsabilité de l'action à mener auprès des familles ;
- les rapports avec les collègues, le manque de soutien externe ;
- les problèmes familiaux et personnels.

Reconnaître les signes de stress

Le stress varie d'un individu à l'autre. Un même événement peut être stressant pour certains individus, et pas du tout pour d'autres. Il en va de même pour les réactions au stress. Pour éviter le « burn-out », chacun doit être en mesure de **reconnaître** les signes indiquant qu'il est soumis à un stress excessif. Il faut, pour cela, porter une attention particulière **aux changements qui se produisent dans :**

- **Les émotions et / ou les sentiments**
  (commencer à se sentir exagérément anxieux, triste, facilement irritable ou même agressif)
- **Les pensées**
  (être plus préoccupé que d'habitude, avoir de la difficulté à se concentrer)
- **Le corps**
  (maux de tête, fatigue, mal de dos)
- **Le comportement**
  (boire et / ou fumer plus que de coutume, travailler trop, avoir du mal à dormir)

Toutes ces réactions sont normales et devraient diminuer lentement au fil du temps, une fois que les mesures nécessaires ont été prises. Si le stress ne diminue pas, il faut demander de l'aide (ce qui n'est un signe ni de faiblesse ni d'incompétence).

Gérer le stress

La façon de gérer le stress est également une affaire très individuelle. Toute personne possède les ressources nécessaires, mais oublie souvent de les utiliser quand elle se sent stressée.

Les mesures suivantes peuvent aider à réduire le stress :
- identifier les causes (situation personnelle, réactions des familles) ;
- se maintenir dans un bon état de santé physique et mentale (pour cela, il faut se ménager de l'espace et du temps pour les activités récréatives, se reposer suffisamment et suivre un bon régime alimentaire) ;
- favoriser l'expression personnelle (verbalement ou par le biais de l'art, du sport et d'autres activités) ;
- planifier et établir des priorités ;
- recourir aux techniques de relaxation ;
- chercher de l'aide (pour résoudre des problèmes d'ordre personnel et / ou professionnel) en demandant le soutien des pairs ou une supervision, ou en participant à des activités de groupe.

Il est important de garder suffisamment de temps afin de pouvoir réfléchir aux situations stressantes, penser à la manière d'y réagir, et envisager les mesures préventives à prendre.

Cf. chap. 5, fiche d'activité n° 501
Exercices destinés à accroître la conscience de soi et à réduire le stress, p. 170.

Cf. chap. 5, fiche d'activité n° 502 – L'intervision, p. 172.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 501 Exercices destinés à accroître la conscience de soi et à réduire le stress

EXERCICE N° 1 – CONNAISSEZ VOS PROPRES RESSOURCES

Gardez le souvenir d'un moment paisible, et utilisez le souvenir de ce moment de sérénité le jour où vous vous sentirez énervé, accablé ou en détresse. Rédigez une «lettre pour les mauvais jours», que vous adresserez à vous-même*.

1. Listez les activités qui vous réconfortent.
2. Remémorez-vous vos forces.
3. Remémorez-vous vos talents, aptitudes et intérêts spéciaux.
4. Remémorez-vous vos espoirs et vos rêves pour l'avenir.
5. Donnez-vous un conseil spécial, important pour vous.
6. Vous pouvez aussi noter les noms et numéros de téléphone de proches ou d'amis sur qui vous savez pouvoir compter.

EXERCICE N° 2

Imaginez qu'un ami sincère, plein de sagesse et de compassion, vous accompagne depuis votre naissance. Cet ami n'a qu'un but: reconnaître et observer tous les bons aspects de votre personnalité et tous vos traits positifs**.

Pendant les quinze minutes qui suivent, imaginez que cet ami dicte une liste de vos qualités.

- Écrivez tout ce qui vous passe par la tête; établissez une liste de ce que cet ami mentionnerait (d'après vous).
- Quels sont les traits de votre personnalité que vous appréciez le plus, et qui devraient, selon vous, continuer à influencer votre façon de vivre?

EXERCICE N° 3 – RELAXATION PHYSIQUE***

Première étape: relaxation systématique de votre corps, en concentrant votre attention sur les muscles. De nombreuses séquences d'exercice différentes sont utiles. Vous pouvez essayer les suivantes:

Mettez-vous dans une position confortable, en vous allongeant sur le dos ou en vous asseyant dans un fauteuil qui vous permet de vous pencher en arrière tout en ayant un support pour votre tête. Décroisez les jambes. Placez vos bras sur les côtés.

Concentrez votre attention sur le bout des orteils de votre pied gauche. Laissez monter de là une vague de relaxation – pied gauche, cheville, bas de la jambe, genou, cuisse, jusqu'à la hanche gauche. Relâchez tout dans votre jambe gauche, en particulier les muscles. Répétez le processus en partant des orteils du pied droit, jusqu'à la hanche droite. Ensuite, laissez monter une vague de relaxation à partir des doigts et du pouce de votre main gauche. Laissez le sentiment de

relaxation se déplacer sur la main, le poignet, l'avant-bras, le coude et le haut du bras, jusqu'à l'épaule gauche. Répétez le processus du côté droit.

Maintenant, une vague de relaxation part de l'arrière de votre cuisse gauche et remonte, en passant sur votre fesse gauche, sur tout le côté gauche de votre dos et, finalement, sur votre épaule gauche. Répétez le processus du côté droit. Ensuite, une autre vague de relaxation naît entre les fesses et remonte le long de votre dos, jusqu'à l'arrière de votre nuque.

Laissez une vague de relaxation partir de l'extérieur de votre jambe gauche, remonter tout au long du côté gauche de votre corps, jusque dans votre épaule gauche. Répétez le processus du côté droit.

Maintenant, une vague de relaxation part de l'avant et l'intérieur de votre jambe gauche et remonte, en passant sur la partie antérieure gauche de votre corps, jusqu'à l'épaule gauche. Répétez ce processus du côté droit. Ensuite, laissez une vague de relaxation naître à l'arrière de la région génitale et laissez-la remonter le long de la partie centrale antérieure de votre corps, le centre de l'abdomen et du thorax, jusqu'à l'avant du cou.

Maintenant, la vague de relaxation se déplace autour de votre nuque vers la gauche et en descendant le long de l'épaule gauche et continue en remontant à l'arrière de la nuque. De là, elle continue en contournant le cou sur le côté droit et en descendant sur l'épaule droite. Finalement, elle continue et retourne vers l'avant où elle remonte en passant sur le visage.

La vague de relaxation remonte en passant sur le menton, les lèvres, le nez, l'œil gauche puis l'œil droit, sur le côté gauche du visage et la zone autour de l'oreille gauche, le côté droit du visage et la zone autour de l'oreille droite. Ensuite, elle remonte en passant sur le côté gauche du front, descend sur le côté gauche de l'arrière de la tête et sur le côté gauche de l'arrière de la nuque, pour descendre jusqu'à l'épaule gauche. Une autre vague de relaxation se déplace à partir du côté droit du front, remonte puis descend jusqu'à l'épaule droite. Finalement, une vague de relaxation part du milieu du front, remonte, passe sur le sommet du crâne, puis redescend à l'arrière de la tête et de la nuque.

Revenez sur toutes les zones où une tension subsiste et relaxez ces zones.

Au cours du processus de relaxation, certaines pensées peuvent vous traverser l'esprit. Ne résistez pas ! Cela vous empêcherait de vous relaxer. N'essayez jamais de chasser des pensées ; cela ne peut que rendre leur retour plus probable. Le fait de décider de ne pas penser au travail vous garantit presque à coup sûr que vous penserez au travail. Mieux vaut accepter la réalité. Dites-vous que des pensées liées au travail risquent de surgir, mais que ce n'est pas grave. Aussitôt que vous permettez à une pensée d'être présente, que cela vous plaise ou non, elle peut disparaître. Après une distraction, quelle qu'elle soit, reprenez simplement votre exercice de relaxation.

* Yvonne Dolan, *Beyond Survival : Living Well is the Best Revenge*, BT Press, Londres, 2004.

** *Ibid.*

*** CICR, document interne intitulé *Stress Prevention Module for Detailed Data Collection (DDC) on Missing Persons*, 2007.

FICHE D'ACTIVITÉ n° 502 L'intervision

Un autre moyen important de lutter contre le stress lié au travail consiste à vous retrouver de temps en temps avec vos collègues pour discuter des difficultés que les uns et les autres rencontrent ou ont rencontrées, et pour chercher ensemble des solutions. Cette façon structurée d'échanger des expériences entre collègues est également connue sous le nom d'**intervision**.

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX DE L'INTERVISION*

L'intervision est une méthode d'apprentissage qui permet à un groupe de se superviser lui-même, sans l'aide d'un superviseur professionnel.

Dans un « groupe d'intervision », il est possible :

- **d'échanger des expériences et des réflexions** avec d'autres personnes venant du même horizon (la plupart du temps, les membres du groupe sont d'autres professionnels) ;
- **de demander de l'aide pour résoudre un cas** (ou une situation) particulièrement difficile, et d'analyser **ce cas** (ou cette situation) avec le groupe ;
- **de faire part de réactions et d'émotions** liées au travail ;
- **d'exprimer le mécontentement provoqué par certains arrangements institutionnels,** et de rechercher ensemble des solutions dans une atmosphère **de soutien et de respect mutuels.**

Deux règles de conduite doivent être respectées pour instaurer et maintenir la confiance réciproque :

- **Confidentialité** – Tout ce qui est dit dans le groupe reste dans le groupe.
- **Dépersonnalisation** – Afin d'empêcher **tout jugement**, il est nécessaire que tous les membres acceptent de parler **uniquement de la situation ou du problème en question, et non pas de la personne qui l'évoque**. Le but est d'aider la personne à trouver une ou des solutions et non d'évaluer son travail.

LE « GARANT »

Un membre du groupe joue le rôle de garant : il est responsable de veiller à ce que la séance se déroule sans heurts. Le garant n'a aucun pouvoir sur les autres membres du groupe, mais il jouit de leur confiance.

Le garant ne doit pas diriger la discussion. Il devrait par conséquent :

- n'exprimer ni opinions, ni suggestions, ni jugements personnels ;
- accueillir favorablement les avis novateurs (des idées innovantes sont nécessaires pour résoudre les problèmes évoqués) ;
- éviter d'intervenir quand le groupe fonctionne et travaille bien, mais **gérer la dynamique du groupe et désamorcer tout conflit éventuel ;**
- veiller à ce que tous les membres participent de manière égale ;
- recentrer le débat si de trop nombreuses digressions se développent ;
- être le gardien du temps : rappeler l'heure aux membres du groupe et réguler la séance en conséquence ;
- établir une synthèse de la séance.

* Laumont, B. et Tadjet, A., « L'intervision ou la fin de la solitude du travailleur psychosocial », Médecins sans frontières (MSF) Belgique, document interne, 2000.



BIBLIOGRAPHIE

Bacqué, Marie-Frédérique, *Apprivoiser la Mort*, Odile Jacob, Paris, 2003.

Bacqué, Marie-Frédérique, « Psychothérapie analytique des deuils post traumatiques », dans *Revue francophone du stress et du trauma*, vol. 5, n° 3, p. 153-160.

Blaauw, Margriet et Lähteenmäki, Virpi, « 'Denial and Silence' or 'Acknowledgement and Disclosure' », dans *Revue internationale de la Croix-Rouge*, n° 848, décembre 2002.

Boss, Pauline, *Ambiguous Loss: Learning to Live with Unresolved Grief*, Harvard University Press, 1999.

Boss, Pauline, *Loss, Trauma and Resilience: Therapeutic Work with Ambiguous Loss,* W.W. Norton & Co., New York, 2006.

Brown, Tracey et Mitchels, Barbara, *Loss, Bereavement and Trauma Resource Pack*, Watershed Publications, Norwich, 1997.

Chauvenet, A., Despret, V. et Lemaire, J.-M., *Clinique de la reconstruction. Une expérience avec des réfugiés en ex-Yougoslavie*, L'Harmattan, Paris, 1996.

CICR, « Cadre de Référence sur les violences sexuelles dans les situations de conflit armé et autres situations de violence », document interne, 2009.

CICR, « Stress Prevention Module for Detailed Data Collection (DDC) on Missing Persons », document interne, 2007.

CICR / de Barros-Duchêne, L., « Mental health: A concept paper », document de travail interne (en anglais).

CICR, *Accompanying Families of Missing Persons: A Practical Handbook*, guide pratique publié en anglais dans les Balkans, 2007.

CICR / Dr Pierre Perrin (réd.), *Guerre et santé publique – Manuel pour l'aide aux prises de décisions*, CICR, Genève, 1995.

CICR, *Les disparus – Action pour résoudre le problème des personnes portées disparues dans le cadre d'un conflit armé ou d'une situation de violence interne et pour venir en aide à leurs familles*, Genève, 2002.

CICR / IPU, *Les personnes disparues – Guide à l'usage des parlementaires*, 2009.

CICR, *Personnes portées disparues, analyses d'ADN et identification des restes humains – Guide des meilleures pratiques à suivre dans les situations de conflit armé et autres situations de violence*, 2e édition, 2013.

CICR / Lindsey-Curtet, C., Holst- Roness, F. T., Anderson, L., *Répondre aux besoins des femmes affectées par les conflits armés: un guide pratique du CICR*, 2004.

Cohen J. A., et al., *Cognitive Behavioral Therapy for Traumatic Bereavement in Children: Treatment Manual,* Center for Traumatic Stress in Children and Adolescents, Department of Psychiatry, Allegheny General Hospital, Pittsburgh, PA, 2001.

De Jong, K., *Focus Group Discussion Guidelines*, Médecins sans frontières (MSF) Pays-Bas, document interne, 2001.

Dolan, Y., *Beyond Survival : Living Well is the Best Revenge*, BT Press, Londres, 2000.

Dawson, S., Manderson, L., *Le manuel des groupes focaux*, International Nutrition Foundation for Developing Countries, Boston, 1993. Source : www.unu.edu/Unupress/food2/UIN10F/uin10f00.htm

Denis, B., *De la transmission orale aux défis de l'écrit. Psychosocial : planification et évaluation*, Médecins sans frontières (MSF) Bruxelles (document interne), 2000.

Ernoult, Annick, *Deuil et lien social, le groupe d'entraide et le soutien de deuil à domicile*, Centre de ressources national François-Xavier Bagnoud, 2003.

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Community-based Psychological Support: A Training Manual*, 1re édition, 2003.

Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, *Community-based Psychological Support: A Training Manual*, 2e édition, 2007.

Fustier, P., « Le lien d'accompagnement », dossier Pratiques d'accompagnement, *Rhizome* n° 20, 2005.

Garcia Castro, A., « Hors thèmes : la mémoire des survivants et la révolte des ombres : les disparus dans la société chilienne (1973-1995) », *Cultures & Conflits*, n° 24-25, 1996-1997.

Guay, Jérôme, *Thérapie brève et Intervention de réseau – Une approche intégrée*, École de Psychologie, Université Laval, Presses de l'Université de Montréal, 1992.

Hardy, P., *Deuil normal et deuil pathologique*, Module 6 – Question 70, Cours de psychiatrie du Collège National des Universitaires en Psychiatrie (CNUP).

Hill, Malinda Ann, *Healing Grief through Art: Art Therapy Bereavement Group Workshops*.

INTERPOL, *Guide sur l'identification des victimes de catastrophes (IVC)*, 2009.

Ireland, Marie, *Apprivoiser le deuil. Surmonter la mort d'un être cher*, Presses du Châtelet, Paris, 2001.

Josse, E., et al., *Trauma: Guidelines for Psychosocial Care*, Médecins sans frontières (MSF) Belgique, 2004.

Laumont, B. et Tadjet, A., « L'Intervision ou la fin de la solitude du travailleur psychosocial », Médecins sans frontières (MSF) Belgique, document interne, 2000.

Liebmann, Marian, *Art Therapy for Groups: A Handbook of Themes and Exercises*, 2e édition, Brunner-Routledge, Londres, 2004.

Leclercq, C. et Hayez, J. Y., « Le deuil compliqué et pathologique chez l'enfant », *Louvain Médical*, 09 / 1998, n° 7, 1998.

Métraux, J.-C., *Children Victims of War*, Rädda Barnen, Asmara, Erythrée, 1995.

Miller, K. E., « Rethinking a familiar model: Psychotherapy and the mental health of refugees », *Journal of Contemporary Psychotherapy*, Vol. 29, No 4, 1999.

Médecins sans frontières (MSF) Pays-Bas, *Psychosocial and Mental Health Interventions in Areas of Mass Violence*, 2005. En ligne à l'adresse: www.msf.org/source/mentalhealth/guidelines/MSF_mentalhealthguidelines.pdf

National Center for PTSD/National Child Traumatic Stress Network, *Psychological First Aid: Field Operations Guide*, 2005.

Organisation mondiale de la Santé, *Working with Street Children – Implementing a Street Children Project*, Module 10, Organisation mondiale de la santé, Genève, 2000.

Resource Center for Mental Health and Human Rights – Community Action Group Spain/Community Studies and Psychosocial Action Team – ECAP, Guatemala/Solomon Asch Center for the Study of Ethnopolitical Conflict, University of Pennsylvania, USA/Child Mental Health Program – PASMI, Peru, *Monitoring of the Community and Psychosocial Impact of Exhumation Process of Mass Graves in Latin America. An International Collaborative Project Based on Local NGOs Work*. En ligne à l'adresse : www.forcedmigration.org/psychosocial/papers/Exhumations_paper_no_appendices.pdf

Richman, Naomi, *Communicating with Children : Helping Children in Distress*, Save the Children Fund (Great Britain), Londres, 1995.

Rogers, N. L., « The Path to Wholeness : Person-Centred Expressive Arts Therapy », dans Rubin, J. A. (éd.), *Approaches to Art Therapy : Theory and Technique*, Brunner-Routledge, 2001, p. 163-177. En ligne à l'adresse : www.psychotherapy.net/article/expressive-art-therapy

Sironi, Françoise, *Psychopathologie des violences collectives*, Odile Jacob, Paris, 2007.

Sen Dave, A., et al., *Psychosocial Care for Children Surviving the Riots*, Bangalore Books for Change, Bangalore, 2003.

Subilia, Laurent et Juan-Torres, Sylvie Rombaldi, « Familles de disparus… un deuil possible ? », *Revue francophone du stress et du trauma*, vol. 5, n° 3, 2005, p. 167-173.

Terre des Hommes, *Child Protection: Manual for Intervention in Humanitarian Crisis, 2005*. En ligne à l'adresse : www.tdh.ch/en/documents/child-protection-manual-for-intervention-in-humanitarian-crisis

Tully, S. R., « A painful purgatory: Grief and the Nicaraguan mothers of the disappeared », *Social Science and Medicine*, Vol. 40, No. 12, 1995, p. 1597-1610.

UNICEF / Mona Macksoud, *Helping Children Cope with the Stresses of War: A Manual for Parents and Teachers*, UNICEF, 1993.

CICR / Rapports internes

Bachman, A. M., *An Evaluation of the Specific Needs of Family of Missing in Kosovo*, 2001.

Hasan-Staehlin, Sahar, *End-of-Mission Report BiH (mars 2000 - décembre 2001),* 2001.

Hasan-Staehlin, Sahar, Report: *A Training Tool for the Psychosocial Aspects Related to the Photo-Book*, 2001.

Labaume, Cendrine, *Families of the Missing: Needs Assessment Final Report*, South Caucasus, 2008.

Mathiew, Virginie, *Families of Missing: Needs Assessment Report*, North Caucasus, 2008.

Robbins, Simon, *East Timor Missing File: A Summary*, 2004.

Robbins, Simon, *Office Memo: Needs of the Families of the Missing*, Nepal, 2007.

Pour en savoir plus

Dagnini, N., Valls, P. (2004), *Enfants Réfugiés du Monde, Malle de jeux internationale : restaurer l'activités ludique des enfants en situation de crise*. Collection pratique, Fondation de France.

Terre des Hommes (2006), *Laugh, Run and Move to Develop Together*.

Terre des Hommes (2006), *Manual of 20 games*.

Yaconelli, M., Rice, W. (2010), *Best of Play It!* Zondervan/Youth Specialties.



MISSION

Organisation impartiale, neutre et indépendante, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) a la mission exclusivement humanitaire de protéger la vie et la dignité des victimes de conflits armés et d'autres situations de violence, et de leur porter assistance. Le CICR s'efforce également de prévenir la souffrance par la promotion et le renforcement du droit et des principes humanitaires universels. Créé en 1863, le CICR est à l'origine des Conventions de Genève et du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, dont il dirige et coordonne les activités internationales dans les conflits armés et les autres situations de violence.



CICR

4110/001 03.2015 100